



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito, 2018”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Jazmín Maritza Vásconez García (ORCID: 0000-0002-2643-7409)

ASESOR:

Mg. Karl Friendrick Torres Mirez (ORCID: 0000-0002-6623-963X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Política Pública

PIURA – PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico este proyecto a Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome guiándome, guardándome, fortaleciéndome para avanzar en este camino, Dios fue y es un pilar fundamental en mi vida.

A mis padres quienes estuvieron dándome palabras de aliento, motivándome a que avanzara y no me detuviera.

Jazmín Maritza Váscquez García

Agradecimiento

Agradezco a Dios por su bello plan. en este camino se presentaron muchos obstáculos sentía que ya no podía alcanzar la meta, pero con su inmenso amor y su poder estuvo ahí sujetando mi mano dándome aliento cuando terminaban mis fuerzas empezaban las de él cuando me sentí por muchas ocasiones en callejón sin salida estuvo el ahí, que sería de mi sin él.

A Todos aquellos quienes de una manera directa o indirecta estuvieron apoyándome con palabras de motivación y alegría por un logro más.

Jazmín Maritza Váscquez García

Página del Jurado



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 5:40PM, del día 04 DE ABRIL DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL ÁREA DE LA JUNTA CANTONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE NARANJITO, 2018.", presentada/o por el /la bachiller **VÁSCONEZ GARCÍA JAZMÍN MARITZA**.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____

Aprobar por Unanimidad

En consecuencia, el/la/ graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como Apta para recibir el grado académico de **MAESTRO (a) EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Piura, 04 de Abril del 2019

DRA. HIDALGO DE CUCHO MARIELLA BELMINA

PRESIDENTE

MG. CASUSOL MORENO FERNANDO ELÍAS MANUEL
SECRETARIO

MG. TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK
VOCAL

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jazmín Maritza Vásconez García, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con CI 0927397661, con la tesis titulada "**Clima organizacional y satisfacción laboral del área de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito, 2018**".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a sus autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo

Piura, agosto de 2018


Jazmín Maritza Vásconez García

DNI: 001815010

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Índice.....	vi
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación al problema	25
1.5 Justificación del estudio.....	25
1.6 Objetivos.....	27
II. MÉTODO.....	28
2.1 Diseño de investigación.....	28
2.2 Variables, categorización.....	29
2.3 Actores, escenarios y contexto	33
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
2.5 Aspectos éticos	37
2.6 Métodos de análisis de datos	37
III. RESULTADOS	39
3.1 Preliminares.....	39
3.2 Variable: Clima organizacional	40
3.3 Variable Satisfacción laboral	43

IV.	DISCUSIÓN.....	46
4.1	Variable: Clima Organizacional	46
4.2	Variable: Satisfacción Laboral	49
V.	CONCLUSIONES	53
VI.	RECOMENDACIONES.....	55
	REFERENCIAS	56
	ANEXOS.....	60
1.	Instrumentos de Recolección de datos	60
2.	Validación de Instrumentos.....	69
3.	Matriz de Consistencia	84
4.	Matrices de Análisis de Información	85
5.	Constancia emitida por la Junta Cantonal del GAD del Cantón Naranjito	146
6.	Hojas de vida de los validadores	147
7.	Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	159
8.	Pantallazo de Software Turnitin	160
9.	Autorización de Publicación de Tesis	161
10.	Versión Final del Trabajo de Investigación	162

Índice de Tablas

Tabla 1. Dimensiones de clima organizacional	21
Tabla 2. Dimensiones de la satisfacción laboral según varios autores.....	23
Tabla 3. Dimensiones de la Satisfacción Laboral	24
Tabla 4. Cuadro de Categorización de Variable: Clima organizacional	31
Tabla 5. Cuadro de Categorización de Variable: Satisfacción Laboral	32
Tabla 6. Actores, escenarios y contexto	33
Tabla 7. Validadores de los instrumentos de recolección de datos	36
Tabla 7. Matriz de consistencia	84
Tabla 8. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Estructura, pregunta a.....	85
Tabla 9. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Estructura, pregunta b.....	86
Tabla 10. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Estructura, pregunta c.....	87
Tabla 11. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Estructura, pregunta d.....	89
Tabla 12. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Responsabilidad, pregunta a	91
Tabla 13. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Responsabilidad, pregunta b	93
Tabla 14. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Responsabilidad, pregunta c.....	95
Tabla 15. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Recompensa, pregunta a	97
Tabla 16. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Recompensa, pregunta b	98
Tabla 17. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Riesgo, pregunta a.....	99
Tabla 18. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Riesgo, pregunta b.....	100

Tabla 19. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Riesgo, pregunta c	101
Tabla 20. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Calidez, pregunta a	103
Tabla 21. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Calidez, pregunta b	104
Tabla 22 Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Calidez, pregunta c	105
Tabla 23. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Calidez, pregunta d	106
Tabla 24. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Apoyo, pregunta a.....	107
Tabla 25. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Apoyo, pregunta b.....	108
Tabla 26. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Apoyo, pregunta c.....	109
Tabla 27. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Normas, pregunta a	110
Tabla 28. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Normas, pregunta b	111
Tabla 29. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Normas, pregunta c.....	112
Tabla 30. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Condiciones Físicas y/o Materiales, pregunta a.....	113
Tabla 31. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Condiciones Físicas y/o Materiales, pregunta b.....	115
Tabla 32. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Condiciones Físicas y/o Materiales, pregunta c.....	116
Tabla 33. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Beneficios Laborales y/o Remunerativos, pregunta a.....	117
Tabla 34. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Beneficios Laborales y/o Remunerativos, pregunta b.....	118

Tabla 35. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Beneficios Laborales y/o Remunerativos, pregunta c	119
Tabla 36. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Políticas Administrativas, pregunta a	120
Tabla 37. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Políticas Administrativas, pregunta b	121
Tabla 38. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Políticas Administrativas, pregunta c	122
Tabla 39. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Relaciones Sociales, pregunta a.....	123
Tabla 40. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Relaciones Sociales, pregunta b.....	124
Tabla 41. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Relaciones Sociales, pregunta c.....	125
Tabla 42. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Desarrollo Personal, pregunta a.....	126
Tabla 43. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Desarrollo Personal, pregunta b.....	127
Tabla 44. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Desempeño de Tareas, pregunta a.....	128
Tabla 45. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Desempeño de Tareas, pregunta b.....	129
Tabla 46. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Desempeño de Tareas, pregunta c.....	130
Tabla 47. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Relación con la Autoridad, pregunta a	131
Tabla 48. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Relación con la Autoridad, pregunta b	132
Tabla 49. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Relación con la Autoridad, pregunta c	133
Tabla 50. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional, pregunta a	134

Tabla 51. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional, pregunta b	136
Tabla 52. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional, pregunta c.....	137
Tabla 53. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional, pregunta d	138
Tabla 54. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional, pregunta e	139
Tabla 55. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral, pregunta a	140
Tabla 56. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral, pregunta b	141
Tabla 57. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral, pregunta c.....	142
Tabla 58. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral, pregunta d	143
Tabla 59. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral, pregunta e	144

Índice de Figuras

Figura 1. Diagnóstico de Clima Organizacional, Precategoría Estructura	40
Figura 2. Diagnóstico de Clima Organizacional, Precategoría Responsabilidad ..	41
Figura 3. Diagnóstico de Clima Organizacional, Precategoría Recompensa	42
Figura 4. Diagnóstico de Satisfacción Laboral, Precategoría Condiciones Físicas y/o Materiales	43
Figura 5. Diagnóstico de Satisfacción Laboral, Precategoría Desempeño de Tareas	44
Figura 6. Diagnóstico de Satisfacción Laboral, Precategoría Relaciones Sociales	45

RESUMEN

La Junta Cantonal de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes del cantón Naranjito se preocupa por precautelar los derechos de los menores de edad como un servicio público, es así que se espera eficacia en sus procesos. Sin embargo, el clima organizacional y la satisfacción laboral de sus empleadas estaban afectando negativamente el servicio que brindan, por lo que la investigación busco describir la relación entre ambas variables. A través del paradigma naturalista con enfoque cualitativo se evaluó los dos aspectos en la institución. La investigación hermenéutica y la fenomenológica también permitieron conocer las relaciones humanas que se daban entre ellas y la proyección que tenían al público que sirven. La aplicación de dos entrevistas acerca de clima organizacional y satisfacción laboral a las cinco (5) empleadas de la Junta Cantonal que se subdividió en diversas precategorias, extrajo detalles valiosos que fueron explicados ampliamente para describir la relación entre ellas. Como conclusiones obtuvo que el clima organizacional está muy afectado ya que los comentarios negativos se presentaron en varias de las precategorias seleccionadas, entre las cuales, algunas se pueden evaluar para potenciarlas como se recomendó. La satisfacción laboral está parcialmente cubierta ya que algunas de las cuestiones fueron respondidas favorablemente. La relación sí existe, pero el objetivo de la labor de las empleadas que es el servicio a la comunidad sobrepasa los factores que les afecta en el desarrollo de la misma, es decir, a pesar de las fricciones, la asistencia que brindan a la comunidad del cantón Naranjito da resultados efectivos.

Palabras claves: Servicio público, clima organizacional, satisfacción laboral

ABSTRACT

The Cantonal Board for the Protection of Children and Adolescents of Naranjito is concerned with protecting the rights of minors as a public service, so that their processes are expected to be effective. However, the organizational climate and job satisfaction of its employees were negatively affecting the service they provide, so the research sought to describe the relationship between both variables. Through the naturalist paradigm with a qualitative approach, the two aspects of the institution were evaluated. The hermeneutic and the phenomenological research also allowed us to know the human relations that occurred between them and the projection that they had to the public they serve. The application of two interviews about organizational climate and job satisfaction to the five (5) employees of the Cantonal Board that was subdivided into several precategories, extracted valuable details that were explained extensively to describe the relationship between them. As conclusions, he obtained that the organizational climate is very affected since the negative comments were presented in several of the selected precategories, among which, some can be evaluated to enhance them as recommended. Job satisfaction is partially covered since some of the issues were answered favorably. The relationship does exist but the objective of the work of the employees that is the service to the community surpasses the factors that affect them in the development of the same, that is to say, in spite of the frictions; the assistance that they offer to the community of Naranjito gives effective results.

Keywords: Public service, organizational climate, job satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

El clima organizacional y la satisfacción laboral son características intrínsecas en las relaciones laborales de los seres humanos y que marcan su desempeño laboral según varias investigaciones. Dichas variables han sido estudiadas durante mucho tiempo, es así, que sus conceptos y características han evolucionado adaptándose a cada etapa de la historia global. Para Chiavenato (2002), “el clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización y está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados” (p. 86).

Medina (2008) consideró que si el personal se siente motivado es muy probable que sean más productivos, incrementando ingresos; por lo que analizó la motivación y la satisfacción de los trabajadores respecto de la creación de valor económico. Además, expuso que otros autores han indagado acerca de las mismas como Maslow que creo “La Teoría de Jerarquía de las Necesidades”, para comprender las mencionadas necesidades con las expectativas de los colaboradores. En su estudio, concluyó que existe una relación directa entre la motivación y la satisfacción de los trabajadores y su contribución a lograr los objetivos organizacionales, lo que desemboca en mejores resultados y el esperado incremento del valor económico.

Como se pudo precisar la existencia de juntas cantonales a nivel nacional es muy importante, ya que en el transcurso del año 2017 se brindó la atención en la Junta Cantonal de Naranjito a 350 expedientes de niñas, niños y adolescentes con derechos vulnerados, los cuales tienen trato directo con el personal de la institución. El deber de dicha unidad motivó la realización del presente estudio buscando mejorar la gestión de la política pública como línea investigativa principal dejando precedente en el servicio público. La política siempre debe alinearse al servicio de la comunidad por lo cual es pertinente mejorar sus procesos a partir de la satisfacción laboral.

El Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional es “la entidad responsable de asegurar el pleno ejercicio de derechos y no discriminación de niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos y adultas mayores”. La Junta Cantonal de

Protección de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes es un organismo social enfocado y supervisado por la Municipalidad del Cantón de Naranjito (GAD), cuyo propósito es resguardar los derechos reconocidos de los niños, niñas y adolescentes a nivel cantonal, para superar las brechas en su desarrollo social, físico y psicológico, para lo cual brinda servicio de precautelar los derechos mencionados.

El área de la Junta Cantonal de la Municipalidad del Cantón de Naranjito fue el centro de la presente investigación. Dicha unidad se encuentra ubicada en el cantón Naranjito de la provincia del Guayas y brinda cobertura en las zonas urbanas y rurales, ofreciendo el servicio de protección de derechos, brindando atención de vulnerabilidad a los mejores de edad de su comunidad.

Para el clima organizacional de la Municipalidad de Naranjito, específicamente, el área Junta Cantonal, fue pertinente atender las situaciones del personal que labora y presta los servicios directamente a la ciudadanía ya que es medular para el desarrollo de sus actividades. Esto permitió conocer si existe una relación entre este factor y la satisfacción respecto del trabajo, en qué aspectos pueden presentarse situaciones problemáticas y hasta qué punto afecta al servicio brindado a los usuarios de esta entidad gubernamental.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Internacionales

Zans (2017) indagó acerca del “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el periodo 2016” con el objetivo de realizar un análisis del desenvolvimiento de los colaboradores y verificar si el clima organizacional incide en el mismo. Dicho estudio se elaboró empleando el enfoque cuantitativo e investigación de tipo descriptiva y explicativa. Las técnicas e instrumentos de recolección de información fueron aplicados a una muestra de 59 funcionarios y trabajadores. Los resultados demostraron que el clima organizacional se percibe optimista, de euforia y entusiasmo y en un porcentaje menor, con frialdad y distanciamiento; por todo esto, se lo considera medianamente favorable y

desfavorable. El autor consideró necesario motivar a los directivos y autoridades para contribuir a mejorar este desfase a través de escuchar y considerar opiniones y sugerencias de su comunidad, propiciar un ambiente dirigido a la productividad y evitar las tomas de decisiones individuales.

Montoya, Bello, Bermúdez, Burgos, Fuentealba y Padilla (2017) estudiaron la “Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena” en un artículo que publicaron en la Revista Ciencia & Trabajo. Su objetivo era determinar la relación que existe entre estos dos aspectos empleando un diseño metodológico correlacional y el método cuantitativo. Los autores aplicaron el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, otro para Clima Organizacional y uno ultimo para identificar antecedentes generales como datos sociodemográficos y laborales. Las conclusiones demostraron que la mayoría refirió sentirse satisfecho laboralmente, un alto porcentaje percibió un alto clima laboral. La correlación evidenció que los puntos prioritarios del clima organizacional y satisfacción labora fue significativa, por lo que, la percepción de un clima laboral alto se relaciona a una mayor satisfacción.

Tapias (2014) presentó la investigación “Diagnóstico del Clima Organizacional en el área administrativa de la Universidad Tecnológica del Chocó”. Sus objetivos fueron comprender la conceptualización de las variables, identifica las metodologías de medición del clima y recomendar sugerencias para contribuir a su mejoramiento. Su diseño metodológico fue el analítico descriptivo y recogió la información a través de un cuestionario que contempló las dimensiones de Chang (2008) mediante una escala de Likert. Los resultados mostraron que los trabajadores del área administrativa consideraron la autonomía con alto porcentaje y la cohesión, el apoyo, la confianza, la innovación, la presión, el reconocimiento y la equidad en bajo porcentaje. Las conclusiones obtenidas a partir de dicho análisis expresaron que las dimensiones confianza, presión, reconocimiento, equidad e innovación son aspectos mejorables que impiden un buen clima organizacional; el objetivo general se logró ya que se elaboró el diagnóstico del área administrativa; los servidores expresaron su desacuerdo con las practicas que se aplican en su departamento y se demostró la relevancia del análisis porque se requirieron estrategias para mejorar el ambiente laboral.

1.2.2 Nacionales

Montalvo (2014) elaboró el informe “El Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa Zurita & Zurita Cía. Ltda.” con el objetivo de determinar dicha relación. El fundamento teórico fue estimado en la base bibliográfica del autor Idalberto Chiavenato de amplio trayecto en temas de manejo de talento humano, quien contribuyó en definir al clima organizacional y demás contenidos. Su investigación fue de tipo correlacional y no experimental empleando los métodos inductivo y estadístico. La autora concluyó con que la incidencia entre las variables si existe en dicha compañía y, recomendó mejorar el nivel de satisfacción laboral entre sus colaboradores y establecer estrategias que aporten a tal propósito.

Onofre (2014) realizó la investigación “El Clima Organizacional y la Satisfacción como factores influyentes en el Desempeño Laboral de la Facultad de Ciencias Psicológicas de la Universidad Central del Ecuador” con el objetivo de determinar si existe alguna relación entre ellas. El fundamento teórico se basó en los principios de la Escuela Positiva de la Psicología Humanista. El diseño metodológico es de tipo correlacional y no experimental empleando grupos focales. Como conclusión, la investigación refirió que si existe la relación; que los trabajadores consideran que el manejo y liderazgo de las autoridades es acertado y que el sector público se maneja por jerarquía, lo cual limita la autonomía y la libertad para trabajar. Las recomendaciones sugirieron que es relevante identificar los factores de bajo nivel para elaborar un plan de mejora que afecte a ambas variables.

1.2.3 Locales

Morales y Tirapé (2012) realizaron el proyecto de grado “Análisis del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Aerostar S.A.” con el objetivo de estudiar los factores que influyen entre estos aspectos. Emplearon un diseño metodológico no experimental con enfoque mixto y las investigaciones de tipo descriptivo y explicativo. Para recolectar información se aplicaron encuestas tanto a clientes como a trabajadores, test de satisfacción y clima laboral. Los resultados demostraron que los participantes tienen una inapropiada convivencia, corroboraron las hipótesis planeadas y fueron el pie de partida de una

propuesta que buscó solucionar la problemática de la empresa a beneficio de la misma.

Andrade (2016) elaboró la investigación “El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral del personal docentes de la Unidad Educativa José María Velasco Ibarra” con el objetivo de determinar las causas de las dificultades evidentes del clima organizacional entre los empleados y los directivos para mejorar su desenvolvimiento. Los métodos de investigación empleados son métodos teóricos y empíricos, mediante entrevistas y encuestas. Los resultados mostraron diferentes porcentajes evidenciando que existe poco trabajo en equipo y que no participan en la toma de decisiones. Se realizó un diseño de plan de mejora para mejorar el clima organizacional como propuesta de trabajo de investigación.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Clima Organizacional

Likert y McGregor (citados por Cuadra y Veloso, 2007) propusieron el siguiente concepto de clima organización para

Estudiar el modo en que los directivos y los responsables organizacionales creaban el clima en el que los subordinados llevaban a cabo sus tareas, la manera en que lo hacían, el grado en que resultaban competentes en su ejecución y su capacidad para que las acciones que llevaban a cabo ejerciesen una influencia positiva y ascendente en el contexto organizacional (p. 43).

Los autores expusieron antecedentes puesto que con el pasar del tiempo, se hizo cada vez más importante y su influencia en la productividad de una compañía creció. Realizar un análisis de estos aspectos consideró mejoras en el contexto organizacional ya que concienciar la existencia de variables que convergen en el clima laboral permitía modificarlos en busca de la eficiencia.

El clima organizacional se basa en percepciones de los trabajadores como individuos y pueden ser los patrones de comportamiento que se repiten, actitudes que se vuelven hábito y sentimientos que forman las características de la vida

organizacional de un departamento, área o empresa. Se refiere a situaciones de la organización y los enlaces que se creen en grupos de trabajo. “Por lo tanto, casi siempre la gerencia manipula el clima con mayor facilidad que la cultura, con el fin de afectar de manera directa el comportamiento de los empleados” (Domínguez, Ramírez y García, 2013, p. 62).

Según los autores, el clima laboral es medible por los empleados, puesto que sus percepciones, respecto de la organización, pueden ser registradas ya que corresponde al ambiente psicológico y social e influye en el comportamiento de los funcionarios (Chiavenato, 2007b). La dirección empresarial siempre podrá influir sobre dicho entorno para mejorar la percepción y comportamiento de sus subordinados.

Los autores corroboraron que el clima en los que conviven las organizaciones es un entorno perceptible dentro de un organismo que afecta las relaciones de sus miembros y, por ende, la efectividad de su comportamiento y productividad. El clima es el punto focal de un complejo conjunto de fuerzas en una organización que incide sobre quienes trabajan para ella. Por tanto, conocer las variables del clima permite a los administradores aprovechar esas fuerzas para el logro de las metas organizacionales (Domínguez, et al., 2013, p. 68)

La ventaja que manifiestan los autores es muy importante para el buen desempeño de cualquier compañía, independiente de sus funciones. Las variables de influencia dependerán de las prestaciones que las empresas les brinde, el trato que reciben, comunicación, relaciones entre pares y superiores, el compromiso que ellos tengan con las instituciones y demás aspectos.

1.3.2 Dimensiones de clima organizacional

Las dimensiones de medición son similares a los de satisfacción laboral, cuestión que expone Juárez (2012), manifestando que las “escalas estandarizadas de medición para clima organizacional (escala mixta Likert y Thurstone) y para satisfacción laboral (escala SL-SPC) se encuentran estrechamente vinculadas” (p. 309), de tal manera que ambos reactivos se vinculan.

Según Contreras y Matheson (1984), las dimensiones involucradas de clima organizacional son:

Tabla 1. Dimensiones de clima organizacional

Dimensiones	Descripción
Estructura	Corresponde a la estructura formal, es decir, al sentimiento respecto de las restricciones, reglas, controles y procedimientos.
Responsabilidad	Corresponde a la posibilidad de tomar decisiones de manera autónoma, sin consultar a superiores.
Recompensa	Corresponde a la percepción de ser reconocido por el trabajo bien elaborado, resaltando la recompensa positiva.
Riesgo	Corresponde a riesgos calculados y desafíos que se toman en el trabajo.
Calidez	Corresponde a la amistad y grupos sociales que no se vinculan a áreas o departamentos de trabajo, es decir, a la confraternidad en general.
Apoyo	Corresponde a la ayuda mutua entre los directivos y empleados de la empresa para enfrentar los problemas.
Normas	Corresponde a la relevancia que tiene las normas y exigencias laborales con el énfasis en el buen trabajo.
Conflicto	Corresponde a la manera como se tratan los problemas entre empleados y directivos que tienen diferentes puntos de vista.
Identidad	Corresponde al sentimiento de pertenencia de la empresa donde labora siendo un miembro valioso para la organización de manera general y específica.

Fuente: Contreras Ch., B., Matheson V., P. (1984). Una herramienta para medir clima organizacional: cuestionario de Litwin y Stringer.

La estrecha relación que existe entre ambos permite realizar la identificación, como afirma los autores Manosalvas, Manosalvas y Nieves (2015), citaron a Ahmed, Khan y Butt (2012), que también consideraron que “uno de los factores que influye sobre la satisfacción laboral es el clima organizacional, un conjunto de propiedades mediables del ambiente de trabajo que son percibidos por las personas que trabajan en ella e influencia su motivación y comportamiento” (p. 6). Tanto el clima como la satisfacción son variables vinculadas con el bienestar de los empleados, sus funciones, su calidad de vida en el trabajo y, en consecuencia, afecta su desempeño.

“Por otra parte, la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral tiene una gran relevancia en el comportamiento del personal [], ya que permite potenciar aspecto como la eficacia, diferenciación, innovación y adaptación” (Chiang, Salazar y Núñez, 2007, citado por Manosalvas, et al., 2015, p. 6). Estos beneficios del mejoramiento de un clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de sus empleados favorecen, principalmente, a la empresa.

1.3.3 Satisfacción laboral

Cuadra y Veloso (2007) conceptualizaron a la satisfacción laboral como una actitud que demuestra “un estado interno que es expresado, por la evaluación afectiva y/o cognitiva de las experiencias de trabajo, de manera favorable o desfavorable” (p. 43). Esto determinaría la satisfacción o insatisfacción respecto de sus funciones laborales.

Por otra parte, la satisfacción laboral también se define como una gama de actitudes diversas que progresan entre un grupo de personas, sin número determinado, en un espacio y/o situación de trabajo; es así que, se constituye como un “concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo” (Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996, citados por Manosalvas, et al., 2015, p. 7).

La satisfacción del trabajador ocupa un lugar preferente, ya que la percepción negativa o positiva de los trabajadores influye en la relación que estos adopten con la

organización y el nivel de compromiso y productividad que esta tenga (Hinojosa, 2010, citado por Manosalvas, et al., 2015, p. 6).

Nuevamente, los autores reconocen que existe una influencia entre la satisfacción laboral sobre la productividad de los empleados. La orientación hacia la satisfacción laboral establece un compromiso con la misión de la organización, favoreciendo los lazos con la misma.

Por su parte, Gargallo (2008) la define como “el grado en que la persona siente el agrado por su trabajo, tiene incidencia en el bienestar personal e incluso en la satisfacción en la vida del empleado” (p. 563). Nuevamente, este concepto involucra como eje principal al empleado que podría ser mejor en consideración de la satisfacción que perciba.

1.3.4 Dimensiones de la satisfacción laboral

Las dimensiones que influyen en este aspecto han evolucionado al pasar del tiempo. Por tal motivo, existen diferencias en los estudios realizados, usualmente, por la realidad que cada investigador quiso analizar, como se detallan a continuación:

Tabla 2. Dimensiones de la satisfacción laboral según varios autores

Autor	Año	Dimensiones
Locke	1976	Salario; Promociones; Reconocimiento; Beneficios; Condiciones de trabajo; Supervisión; Acompañantes; Compañía y dirección
Hackman y Oldham	1980	Variedad; Autonomía; Identidad; Significación; Retroalimentación
Palma	2014	Condiciones físicas y/o materiales; Beneficios laborales y/o remunerativos; Políticas administrativas; Relaciones sociales; Desarrollo personal; Desempeño de tareas; Relación con la autoridad

Fuente: Elaboración de la autora

Palma (2014) desarrolló la escala SL-SPC para la evaluación del nivel de satisfacción laboral la cual corresponde a una escala de medición ordinal reflejada en siete factores. Se consideró la más idónea de las teorías citadas por su actualidad, por su relación al grupo objetivo de la investigación y su efectividad en el estudio, inicialmente, aplicada. A continuación, se detallan cada uno de los factores mencionados para mayor comprensión:

Tabla 3. Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Factores	Denominación	Descripción
Factor I	Condiciones físicas y/o materiales	Corresponde a elementos materiales o de infraestructura que facilita las labores cotidianas de trabajo.
Factor II	Beneficios sociales y/o remunerativos	Corresponde al grado de complacencia en enlace con la remuneración económica regular y/o adicional.
Factor III	Políticas administrativas	Corresponde al grado de aceptación de los lineamientos y normas institucionales asociadas a los trabajadores.
Factor IV	Relaciones sociales	Corresponde a la interrelación con compañeros de trabajo con quienes se comparten las actividades cotidianas.
Factor V	Desarrollo personal	Corresponde a la posibilidad de realizar actividades de autorrealización.
Factor VI	Desempeño de tareas	Corresponde a la valoración que tiene el empleado respecto a las tareas que realiza.
Factor VII	Relación con la autoridad	Corresponde a la apreciación frente a la relación con el jefe inmediato y las autoridades con sus funciones diarias.

Fuente: Palma, S. (2014). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana.

1.3.5 Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

Según Chiang, Salazar y Núñez (2007), los estudios realizados por varios autores al pasar de los años no determinaron, exactamente, la causalidad de la relación, es decir, no confirmaron si “es de clima a satisfacción o de satisfacción a clima” (p. 17). La complejidad de ambos temas conlleva a que no se pueda alcanzar una confirmación en una sola línea.

Chiang, et al. (2007) cita a Payne y Mansfield (1973) para exponer que la relación es recíproca y que el clima puede tener influencias significativas sobre algunos resultados y variables. El autor expresa que la relación que existe entre ambos factores es determinante, lo cual le permite afirmar, por así decirlo, su influencia.

1.4 Formulación al problema

¿Qué características tiene la influencia que existe entre el clima organizacional respecto de la satisfacción laboral de los empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad del Cantón Naranjito, 2018?

1.5 Justificación del estudio

La investigación se dirigió a la examinación del clima organización y la satisfacción laboral de la Junta Cantonal del Municipio de Naranjito donde interactúa un número reducido de empleadas. Se consideró que existen fricciones en este grupo por lo que decidió intervenir a partir de este estudio para indagar las variables citadas y establecer relaciones entre ellas. La estabilidad laboral es importante en la forma en que brindan el servicio a la comunidad, en general, a través de este organismo.

En la Junta Cantonal se contempló pertinente que el clima sea favorable porque siendo una entidad pública requiere ofrecer servicios de calidad a la población del cantón Naranjito en defensa de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Inicialmente, se consideró que alcanzar un alto nivel de complacencia en el trabajo

podría beneficiar el servicio que ofrece a la sociedad de dicho sector de la Provincia del Guayas, estableciéndolo como una ventaja favorable.

Al reconocer el mínimo de participantes en la investigación, se seleccionó el paradigma naturalista con enfoque cualitativo, que logra captar la subjetividad de las personas que intervienen y alcanzar el máximo en el levantamiento de información. Este tipo de investigación no requiere definición de hipótesis ni su confirmación por lo que se orienta en la descripción de la problemática. A través de este proceso exhaustivo se logró puntualizar las características reales del clima organizacional y satisfacción laboral de la Junta Cantonal.

La presente investigación pretendió ser un instrumento para favorecer la toma de decisiones de la Junta Cantonal de Naranjito, para poder demostrar las distintas dinámicas y apreciaciones que tienen los servidores acerca del clima organizacional y su satisfacción laboral, esto para facilitar la posibilidad de fortalecerlos, en un ambiente de participación activa, que sea tranquilo y donde se permite desarrollar sus actividades con normalidad, con el fin de mejorar sus relaciones interpersonales, propiciar un ambiente de trabajo adecuado y por ende, brindar una mejor atención a los usuarios de las zonas rurales y urbanas, así como el mejoramiento del servicio a los niños, niñas y adolescentes que son beneficiarios de este organismo y, esto conlleva a la restitución de los derechos.

Esta investigación servirá de guía para instituciones que están inmersas en rubro de servicio público y privado para que tomen conciencia de estas variables que pueden afectar de forma directa e indirecta a la satisfacción laboral. El estudio aporta a la comunidad científica, ya que analizó la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral y así, reafirmó las teorías ya establecidas dentro del entorno de la administración, con los resultados ayudó a resolver diferentes conflictos laborales en la institución. Se diseñaron herramientas para recolectar información, los cuales pasaron el proceso de validación de expertos y luego fueron aplicados.

En conclusión, relacionando teorías significativas acerca del clima organizacional y la satisfacción laboral (Manosalvas, et al., 2015; Cuadra y Veloso, 2007; Ramihic, 2013) a la realidad de la Junta Cantonal descrito a través del paradigma naturalista con enfoque cualitativo que guio la investigación, se consideró

válido realizar un listado de recomendaciones en busca de influir positivamente en el clima organizacional y la satisfacción laboral de su talento humano.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Describir la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito a través de investigación bibliográfica, de campo y sus respectivas técnicas.

1.6.2 Objetivos específicos

1. Esquematizar el Clima Organizacional de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito a través de investigación de campo para realizar la descripción requerida.
2. Identificar las características de Satisfacción Laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito a través de investigación de campo para redactar recomendaciones efectivas.
3. Establecer sugerencias de mejora que contribuyen al Clima Organizacional de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para fortalecer la Satisfacción Laboral mediante la metodología seleccionada.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

2.1.1 Tipo

El trabajo de investigación proyectó conocer la realidad de la entidad pública y realizar un examen efectivo de su clima organizacional en el medio en el cual se desenvuelven, por tal motivo, se orientó por medio del paradigma naturalista que permite estudiar “a los objetos y seres vivos en sus contextos o ambientes naturales y cotidianidad” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 10).

Este paradigma supone la indagación del hecho o fenómeno en el entorno natural o cotidiano donde se desenvuelve con el fin de captar la realidad del mismo y exponerlo a detalle posteriormente. La Junta Cantonal de Niños, Niñas y Adolescentes del Cantón Naranjito requirió este paradigma, puesto que el número reducido de empleados lo sugirieron como el más idóneo, ya que permitió absorber la información necesaria para identificar el clima organizacional y la satisfacción laboral de sus integrantes para lograr establecer recomendaciones que afecten, efectivamente, ambas variables.

Monje (2011) define al enfoque investigativo como lo que se observa de la realidad. Por lo tanto, los intereses, las intencionalidades y los conocimientos con los que cuenta el investigador perciben, categoriza y conceptualiza los fenómenos estudiados. El autor alineó el concepto de enfoque a la visión que el investigador posea acerca de lo que observa a partir de sus intereses para determinar los hechos. Es así, que el enfoque seleccionado fue cualitativo ya que se considera “un conjunto de prácticas interpretativas que hacen al mundo visible, lo transforman y convierten en una serie de representaciones en forma de observaciones, anotaciones, grabaciones y documentos” (Hernández, et al., 2010, p. 10).

El enfoque cualitativo combina el estudio de los objetos en su medio natural con su interpretación del fenómeno. A partir de esto, se contempló que la Junta Cantonal de Niños, Niñas y Adolescentes tenía la apertura necesaria para someterse a un estudio de este tipo para evaluar su clima organizacional y satisfacción laboral

para socavar la mayor cantidad de información y determinar mejores posturas para desarrollar sus servicios.

Al ser el clima organizacional una percepción de los empleados, el tipo de investigación hermenéutico fue el ideal para obtener la interpretación adecuada de su contexto. Parker (1985) detalló la importancia de este tipo de investigación explicando que “la hermenéutica involucra un intento de describir y estudiar fenómenos humanos significativos de manera cuidadosa y detallada, tan libre como sea posible de supuestos teóricos previos, basada en cambio en la comprensión practica” (p. 3).

2.1.2 Diseño

El diseño seleccionado fue hermenéutico, puesto que en el ambiente en que suceden se conoció la situación real del clima organización y la satisfacción laboral para expresar conclusiones y recomendaciones a partir de la información levantada. La hermenéutica considera importante la interpretación de estos aspectos a profundidad y dentro del lugar donde se desarrolla.

Por otra parte, se empleó la fenomenología como aporte importante para la investigación puesto que se estudió a las empleadas de la Junta Cantonal como actores principales que experimentan y vivencian las situaciones del clima organizacional y la satisfacción laboral a partir de las dimensiones citadas en el capítulo que antecede.

En esa línea, se examinó las variables descritas, lo cual abarcó la indagación de características y necesidades del ambiente de trabajo. Las empleadas de la Junta Cantonal participaron, activamente, en el levantamiento de información para esquematizar su relación actual y sus motivos.

2.2 Variables, categorización

Las variables que se concentraron en el presente proyecto han sido descritas, claramente, y son: el clima organizacional y la satisfacción laboral. La investigación

previó determinar la influencia de la primera sobre la segunda y examinarlo directamente en la organización junto a sus miembros para observar lo que sucede.

El clima organizacional, según Domínguez, et al. (2013), “se basa en las percepciones individuales, a menudo se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización” (p. 62). Este aspecto se midió a través de varias dimensiones, según Contreras y Matheson (1984), como estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo y normas, ya que se consideraron los elementos más sobresalientes del mismo.

La satisfacción laboral, según Gargallo (2008), es “el grado en que la persona siente el agrado por su trabajo, tiene incidencia en el bienestar personal e incluso en la satisfacción en la vida del empleado” (p. 563). Las dimensiones que se consideraron, según el instrumento realizado por Palma (2014), fueron condiciones físicas y/o materiales, beneficios sociales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. En ambos casos, las empleadas son los principales informantes.

Tabla 4. Cuadro de Categorización de Variable: Clima organizacional

Variable	Precategoría	Rasgos	Índices
Clima organizacional	Estructura	Restricciones	Alto
		Reglas	
		Controles	Medio
	Responsabilidad	Procedimientos	
		Cumplir funciones	Bajo
		Toma de decisiones	
	Recompensa	Recompensa	
		Llamado de atención	
	Riesgo	Desafío	
		Innovación	
	Calidez	Confraternidad	
		Grupos informales	
	Apoyo	Ayuda	
		Cooperación	
	Normas	Exigencias	
		Normativas fijas	

Elaborado por: Contreras Ch., B., Matheson V., P. (1984). Una herramienta para medir clima organizacional: cuestionario de Litwin y Stringer.

Tabla 5. Cuadro de Categorización de Variable: Satisfacción Laboral

Variable	Precategoría	Rasgos	Índices
Satisfacción laboral	Condiciones	Materiales	Alta
	Físicas y/o	Infraestructura	
	Materiales		Parcial
	Beneficios	Sueldo	
	Laborales y/o	Incentivos adicionales	
	Remunerativos	Beneficios sociales	Regular
	Políticas	Lineamientos	
	Administrativas	institucionales	
	Relaciones	Interrelación con	
	Sociales	compañero	
		Interrelación con	
		superiores	
	Desarrollo	Autorrealización	
	Personal	Adquisición de	
		experiencias	
	Desempeño de	Comprensión de	
	Tareas	funciones	
		Ejecución	
	Relación con la	Apreciación valorativa	
	Autoridad	de jefe directo	
		Apreciación valorativa	
		de jefe superior	

Elaborado por: Palma, S. (2014). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana.

2.3 Actores, escenarios y contexto

Los actores que participaron en el estudio de la Junta Cantonal de Niños, Niñas y Adolescentes fueron cinco (5) integrantes. De los cuales, una integrante posee nombramiento del Gobierno Nacional para ejercer sus funciones, es decir, si por algún motivo se presenta un inconveniente laboral en la unidad donde trabaja, sería reubicada a otra ocupación. Existen, además, cuatro (4) integrantes por contrato detallado de la siguiente manera: una (1) con contrato indefinido, una (1) con contrato ocasional y una (1) con prórroga de contrato.

Tabla 6. Actores, escenarios y contexto

N°	Detalle	Personas
1	Empleados con nombramiento	1
2	Empleados con contrato indefinido	1
3	Empleados con contrato ocasional	1
4	Empleados con prórroga de contrato	1
5	Jefa de departamento	1
	TOTAL	5

Elaborado por la autora

Las empleadas que ejecutan sus funciones en la Junta Cantonal toman medidas administrativas a beneficio de los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes del cantón Naranjito. Los miembros de dicho espacio no lideran sobre sí mismo, es decir, se rigen a la jefa del Departamento de Gestión Social del Municipio del cantón.

Como escenario se encuentran ubicadas en el Departamento de la Junta Cantonal de Protección de Derecho que, físicamente, se ubica dentro del Municipio del cantón. Las personas que acuden por ayuda respecto de derecho a la Junta Cantonal son atendidas por dichas empleadas, reteniendo denuncias por situaciones que atenten contra los derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes del cantón. La carga de trabajo es atendida por las tres (3) integrantes sin contrato, puesto que la

integrante con contrato, se desentiende de sus funciones por la supuesta estabilidad laboral obtenida. Las empleadas públicas sometidas a las entrevistas tienen los siguientes perfiles: dos (2) abogadas y una (1) psicóloga consideradas como miembros y, una (1) señorita sin título profesional considerada como secretaria y citadora.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Entrevista

La entrevista es abierta, su resultado es cualitativo y capta más allá del límite de una pregunta, puesto que el investigador observa la manera de desenvolverse del entrevistado y adapta el instrumento a esas características. Las entrevistas del presente proyecto estuvieron dirigidas a las empleadas de la Junta Cantonal de Niños, Niñas y Adolescente, quienes pudieron expresarse libremente para esquematizar su realidad y aportar favorablemente a la investigación.

La entrevista que se realizó a las empleadas logró alcanzar las apreciaciones orales y gestuales de sus miembros ya que la investigación hermenéutica conduce al detalle de la conducta humana y apegarlo a un contenido científico preestablecido, es decir, acercar a las empleadas de la Junta Cantonal a la identificación del clima organizacional y su satisfacción laboral desde conceptos preconcebidos. Parker (1985) indicó “que la hermenéutica es el método de investigación más apropiado para el estudio de la acción humana” (p. 3).

2.4.2 Guía de preguntas

La guía de preguntas es un compendio de interrogantes diseñadas cuidadosamente para recoger información acerca de un tema o situación, manteniendo un objetivo definido donde intervienen varias variables, en la mayoría de los casos. Adicionalmente, la serie de incógnitas se dividen por dimensiones para segmentarlas y guiar, a su vez, al entrevistador en la ejecución del instrumento de recolección de datos.

Una guía de preguntas puede contener un conjunto de cuestiones que exigen respuestas específicas o puede ser flexible y tomar la forma de una discusión sin una estructura definida. Las entrevistas dirigidas a las empleadas de la Junta Cantonal se planificaron de tipo flexible, con la intención de obtener la información más veraz posible.

Los cuestionarios se dividieron en dos (2) de acuerdo a cada variable: clima organizacional y satisfacción laboral. Cada cuestionario se distribuyó en varias dimensiones que se seleccionaron a partir de la investigación bibliográfica realizada y las interrogantes se escribieron de acuerdo a la realidad organizacional de la Junta Cantonal.

En el caso del clima organizacional, las dimensiones fueron: estructura con cuatro (4) preguntas, responsabilidad con tres (3) preguntas, recompensa con dos (2) preguntas, riesgo con tres (3) preguntas, calidez con cuatro (4) preguntas, apoyo con tres (3) preguntas y normas con tres (3) preguntas. Para la guía de preguntas de la satisfacción laboral, las dimensiones fueron: condiciones físicas y/o materiales con tres (3) preguntas, beneficios laborales y/o remunerativos con tres (3) preguntas, políticas administrativas con tres (3) preguntas, relaciones sociales con tres (3) preguntas, desarrollo personal con dos (2) preguntas, desempeño de tareas con tres (3) preguntas y relación con la autoridad con tres (3) preguntas.

2.4.3 Validez

Una forma de validar un instrumento es la muestra o validación de expertos que consiste en “la opinión de sujetos expertos en un tema. Estas muestras son frecuentes en estudios cualitativos y explorativos para generar hipótesis más precisas o la materia prima del diseño de cuestionarios” (Hernández, et al., 2010, p. 264). El validador verifica que las cuestiones consultadas se presenten en concordancia con las variables y sus dimensiones. Para la investigación cualitativa, se aplican, los siguientes criterios validadores:

- a. **Consistencia:** Se fundamentó en la interrelación de métodos investigativos donde se emplearon distintas técnicas de recolección de datos, fuentes y

actores, es decir, se ajustaron a la realidad institucional, a la información científica examinada y al lenguaje manejado por los participantes.

- b. **Credibilidad:** Los datos fueron tomados en las instalaciones del Municipio de Naranjito que acoge a la Junta Cantonal, quien es el objeto principal del estudio y apoyo a la triangulación de la información recogida.
- c. **Transferibilidad:** Describió con amplitud el escenario donde se desarrolló la investigación, el contexto en el que se desenvuelve la problemática y los participantes, lo cual, se puede revisar en el capítulo que antecede.
- d. **Conformabilidad:** Detalló el lugar de estudio y las características de los participantes para recoger su criterio real.

Dichos criterios de validación fueron aplicados a través de expertos en los temas tratados. Los validadores que aportaron con la comprobación de los instrumentos de recolección de información como son la guía de preguntas correspondiente a clima organizacional y la satisfacción laboral fueron:

Tabla 7. Validadores de los instrumentos de recolección de datos

Nombre del experto	Grado	Cargo
Gloria Valderrama Barragán	Magister en Tributación y Finanzas	Docente en Universidad Estatal de Milagro
Ítalo Palacio Anzules	Master en Planificación y gestión de proyectos agroturísticos y ecológicos	Docente en Universidad Estatal de Milagro
Clemencia Aguirre Plúas	Master en Psicología laboral con mención Desarrollo humano y de la organización	Docente en Universidad Estatal de Milagro

Elaborado por la autora

La revisión de los validadores se dio de la siguiente manera:

- Entrega del cuestionario de cada variable impreso personalmente junto a la matriz de validación.
- Revisión profunda por parte de cada validador de ítem del cuestionario.
- Escritura de observaciones por cada ítem a criterio del validador.
- Corrección del cuestionario completamente a partir de las observaciones realizadas por cada validador.
- Revisión final por parte de cada validador confirmando la corrección de los instrumentos.

2.5 Aspectos éticos

La presente investigación se realizó en total **honestidad**, manteniendo un ambiente de **integridad** y respetando el **derecho de autor** de las referencias bibliográficas. La recolección de datos se aplicó con el consentimiento de los participantes guardando el debido **anonimato**.

Adicionalmente, se explicó la justificación y expectativas de la investigación a las empleadas participantes en la recolección de información, es decir, que se encontraron **informadas** en todo momento de su participación en la misma.

2.6 Métodos de análisis de datos

El análisis se realizó acorde con los objetivos, el abordaje metodológico, y los sujetos de estudio planteados; en este sentido, el tratamiento de la información recogida se sometió al programa Microsoft Excel para realizar su debida tabulación y análisis.

El análisis apuntó fundamentalmente a la contrastación de la relación entre las variables. Los pasos que se realizaron para cumplir con el análisis de datos fueron:

1. Solicitar autorización de los directivos de la Junta Cantonal del Municipio del Cantón Naranjito para aplicar las entrevistas.

2. Aplicar las entrevistas.
3. Transcribir y ordenar la información.
4. Elaborar matrices de análisis de información y su grafico estadístico descriptivo.
5. Establecer discusión de resultados.

III. RESULTADOS

3.1 Preliminares

La entrevista fue aplicada por medio de una asistente de la investigación, puesto que la autora labora en la institución. La asistente aplicó los cuestionarios de entrevistas de manera individual en un tipo de alrededor de treinta (30) minutos. A cada entrevistada le indicó el propósito de cada guía de preguntas y el resultado que se espera del levantamiento de información. Gracias a que los cuestionarios fueron debidamente validados el número de consultas respecto de la comprensión de las interrogantes fue mínima.

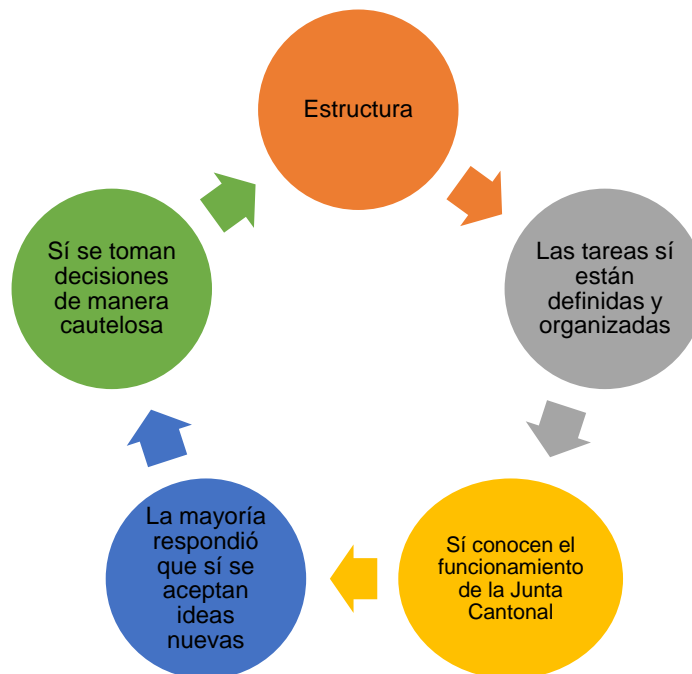
La asistente se enfrentó a varios inconvenientes al recolectar la información. Al ser una entidad pública, las entrevistadas no querían responder abiertamente ya que expresaban sentir temor por su trabajo, puesto que las contestaciones no eran favorables. Además, existe una prohibición de grabaciones y uso de dispositivos móviles dentro de las instalaciones del Municipio, por tal motivo, la información fue captada manualmente en los cuestionarios impresos.

Respecto de la actitud de las entrevistadas, la asistente informó que la empleada con nombramiento se expresó de manera cerrada y cortante y su actitud fue de desánimo y desinterés a pesar de tener conocimiento de la importancia de la investigación. Las demás empleadas fueron más accesibles al momento de brindar sus opiniones. La jefa del área fue bastante positiva en sus respuestas y actitud, sin embargo, ella no permanece ni convive diariamente con las demás dependientes.

3.2 Variable: Clima organizacional

3.2.1 Estructura

Figura 1. Diagnóstico de Clima Organizacional, Precategoría Estructura



Elaborado por la autora

Apreciaciones:

En la Figura 1, se puede observar el detalle de las respuestas en la precategoría Estructura. Las entrevistadas consideran que las tareas y trabajos están bien definidos: la media por el Código de la Niñez y Adolescencia, la media no colocó detalles y la menoría agregó que no están organizados. El Código de la Niñez y Adolescencia rige las labores de la Junta Cantonal por ser un ente público, “lo estipula el Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia” indicó una participante. Por tal motivo es que la mayoría reconoce este aspecto y conocen tanto las tareas como el “funcionamiento claramente y las responsabilidades de cada uno” en la Junta. Realizar una omisión de aquello puede ser causa de sanción por parte de los jueces y destitución del cargo, expresó una entrevistada.

Las nuevas ideas sí son consideradas según las entrevistadas, aunque desde distintos puntos de vistas. Una de las entrevistadas no agregó detalles, otra incluyó que no se concreta nada por la escasa participación de los miembros, otra lo relaciono con las decisiones administrativas y dos consideraron que no se aceptan ideas nuevas. Nuevamente las respuestas llevan de determinar que el Código de la Niñez y la Adolescencia gobiernan sobre sus actividades y ya están detalladas ampliamente en el mismo.

La totalidad de las entrevistadas reconocieron que la “toma de decisiones son determinantes en la mayoría de las veces” como declaró una. Todas indicaron que es importante ser cautelosos en decidir por una decisión que permita alcanzar los objetivos planteados agregando que, de no ser así, podrían ser sancionadas.

3.2.2 Responsabilidad

Figura 2. Diagnóstico de Clima Organizacional, Precategoría Responsabilidad



Elaborado por la autora

Apreciaciones:

En la Figura 2, se puede observar el detalle de las respuestas de la precategory Responsabilidad. La mayoría de las entrevistadas consideraron que sí existe retroalimentación a sus funciones y a la mínima respondió que no recibe retroalimentación, que la realiza de manera autónoma. La mayoría respondieron que su jefa sí les da indicaciones acerca de su trabajo y la mínima consideró que no recibe indicaciones de parte de su jefa. La mayoría consideraron que sí existe empleadas que no asumen las responsabilidades del cargo y la mínima respondió que no porque cada una asume su responsabilidad a cabalidad.

3.2.3 Recompensa

Figura 3. Diagnóstico de Clima Organizacional, Precategoría Recompensa



Elaborado por la autora

Apreciaciones:

En la Figura 3, muestra el detalle de las respuestas de la precategory Recompensa. La mayoría respondió que la remuneración recibida no es proporcional al trabajo

realizado porque hay más demanda de trabajo y lo categorizaron como problema. Respecto del reconocimiento consideraron que no son reconocidas por su labor por parte de la Junta Cantonal, pero si por el usuario y el cantón.

3.3 Variable Satisfacción laboral

3.3.1 Condiciones Físicas y/o Materiales

Figura 4. Diagnóstico de Satisfacción Laboral, Precategoría Condiciones Físicas y/o Materiales



Elaborado por la autora

Apreciaciones:

En la Figura 4, muestra el detalle de las respuestas de la precategoría Condiciones Físicas y/o Materiales. La mayoría respondió que los equipos no están actualizados y que necesitan ser renovados; sin embargo, no se han realizado las gestiones pertinentes para implementar el área respecto del tema. La mayoría respondió que consideran los equipos y mobiliario no ofrecen comodidad para trabajar ya que están deteriorados. Además, consideraron que la distribución del mobiliario no le facilita su trabajo porque no hay comodidad y los equipos son de procesamiento lento.

3.3.2 Desempeño de Tareas

Figura 5. Diagnóstico de Satisfacción Laboral, Precategoría Desempeño de Tareas



Elaborado por la autora

Apreciaciones:

En la Figura 5, muestra el detalle de las respuestas de la precategoría Desempeño de Tareas. La mayoría respondió que sí están satisfechas porque brindan sus conocimientos y enriquece sus capacidades y habilidades. Además, sí se sienten satisfechas en el trabajo porque está de acuerdo a su manera de ser, les permite mostrarse como son, son escuchadas y son de ayuda y servicio para la comunidad. De manera inánime, expresaron que su trabajo es de mucha importancia y valioso porque le permite crecer profesionalmente y sirve a otros para resolver problemas.

3.3.3 Relaciones Sociales

Figura 6. Diagnóstico de Satisfacción Laboral, Precategoría Relaciones Sociales



Elaborado por la autora

Apreciaciones:

En la Figura 6, muestra el detalle de las respuestas de la precategoría Relaciones Sociales. La mayoría indicó que no se reconoce de manera espontánea a las compañeras porque no hay compañerismo; sin embargo, la minoría expresó que si las reconocen porque la consideran la más hábil del grupo y un pilar dentro de la institución. La mayoría confirmó que no existe unidad entre las compañeras resaltando que hay una que no aporta. La mayoría responde que sí influye sobre su trabajo las situaciones de sus compañeras ya que existe una compañera que se victimiza manifestando que tiene poco tiempo laborando y afecta la optimización del trabajo.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Variable: Clima Organizacional

4.1.1 Precategoría: Estructura

Las entrevistadas coinciden en sus respuestas al admitir que la organización de tareas y funciones de la Junta Cantonal están bien definidas, en su mayoría, por el Código de la Niñez y Adolescencia (Ver Figura 1); sin embargo, una entrevistada respondió que no los considera organizados. La estructura desde el punto de vista del clima organizacional, se manifiesta como “el sentimiento de los empleados respecto de las restricciones, el número de reglas, controles y procedimientos que existen” (Contreras y Matheson, 1984, p. 29) en la compañía y la misma que rige la Junta Cantonal está debidamente caracterizada por dicho código, lo que evita que las funciones se desvíen de su objetivo de servicio a la comunidad. Al ser una entidad pública y estar determinada de este modo que es de conocimiento de sus miembros, concuerda con su respuesta respecto de recibir nuevas ideas, ya que respondieron que no son aceptadas a partir de distintos puntos de vista (Ver Figura 1). En esta misma línea, en el momento de tomar una decisión, se realiza de forma cautelosa y ajustados a lo que indica el código, ya que, en caso contrario, pueden ser sancionadas (Ver Figura 1).

4.1.2 Precategoría: Responsabilidad

A partir de lo descrito en la precategoría anterior, se puede referir que la Junta Cantonal tiene definidas, también, las responsabilidades de sus miembros rigiéndose bajo el Código de la Niñez y la Adolescencia, logrando “tomar las decisiones solo y no tener que consultar cada paso con los superiores” (Contreras y Matheson, 1984, p. 29). A pesar de aquello, es necesario que se realice retroalimentación a las labores realizadas, tal como indicaron la mayoría de las entrevistadas al responder que si la reciben (Ver Figura 2), lo cual les permite adquirir mayor conocimiento, es decir, que un mejor dominio de sus responsabilidades desemboca en un mejor servicio al usuario. A esa característica,

se le puede agregar que la jefa provee indicaciones específicas a sus tareas o situaciones del trabajo (Ver Figura 2), lo cual mejora su rendimiento seguido del acercamiento necesario de la autoridad a los miembros que ofrecen el servicio directamente. Estos aspectos citados influyen el trabajo de los empleados, no obstante, podría existir el caso de que alguno no acoja sus responsabilidades y la asuma a cabalidad, como lo demostraron en una pregunta donde la mayoría respondió que una compañera no asume sus obligaciones (Ver Figura 2).

4.1.3 Precategoría: Recompensa

La recompensa suele ser un motivante primario en los empleados para laboral y las entrevistadas de la Junta Cantonal de manera unánime indicaron que no están conforme respecto de su salario ya que consideran que sus tareas no son proporcionales a aquello (Ver Figura 3). Por otra parte, el reconocimiento público desde la autoridad es otro aspecto que las entrevistadas respondieron que no existe, mas en virtud de su propia labor, se muestran conformes de tener el reconocimiento del cantón y sus usuarios (Ver Figura 3), y se enlaza con la investigación de Onofre (2014) que expone que en la Subsecretaría de Información de SENPLADES tampoco reciben reconocimiento por la labor cumplida y lo consideran una obligación.

4.1.4 Precategoría: Riesgo

El riesgo es parte del cumplimiento de las funciones en cualquier empresa u organización. La mayoría de las entrevistadas respondieron que la Junta Cantonal si les permite contribuir al servicio de la comunidad aplicando lo mejor de cada una, a excepción de una respuesta negativa. Una situación de riesgo que las empleadas no pueden modificar son la infraestructura, los equipos y el mobiliario de su lugar de trabajo, así que deben adaptarse y cumplir sus actividades bajo el empleo de los mismos, independientemente de su estado. Las entrevistadas se mostraron divididas en este aspecto, ya que consideraron que no poseen los recursos necesarios y, por otra parte, que existen los recursos, aunque no estén actualizados. Al inferir, se puede observar que es los recursos dados por la Junta

Cantonal no les favorece en el desarrollo de su trabajo diario. Un aspecto muy relevante que se relaciona al riesgo es el sentido de desafío en el trabajo y en la organización, con énfasis en tomar riesgos calculados (Contreras y Matheson, 1984), por ejemplo, en la resolución de problemas de manera personal o recurrir necesariamente a los superiores y, respecto de aquello, las respuestas de las encuestas estuvieron divididas ya que alguna se acogen, como se ha descrito anteriormente, al Código Orgánico de la Niñez y Adolescencias, otras a su propia experiencia y sólo una recurre a las autoridades.

4.1.5 Precategoría: Calidez

La calidez dentro de una organización se determina por el nivel de compañerismo que se observa y siente entre sus empleados, con énfasis en una buena confraternidad general, la prevalencia de la amistad y de grupos sociales informales (Contreras y Matheson, 1984). La mayoría de las entrevistadas se considera acogidas por sus compañeras, sin embargo, una indica que no porque no tiene mucho tiempo. La mayoría de las entrevistadas consideraron que la Junta Cantonal es un buen lugar para trabajar, lo cual, es contrario a respuestas como que los recursos no son los adecuados o la remuneración no es la suficiente; es decir, el valor de su ubicación de trabajo es superior para ellas. La motivación también aporta a la calidez dentro del clima organizacional. Las entrevistadas respondieron que se sienten motivadas en su trabajo, pero su inspiración se mueve en torno al servicio que brindan a favor de los derechos de los niños vulnerados, a lo cual, se agrega los adolescentes. Indicaron asimismo que sus opiniones sí son escuchadas por sus compañeras.

4.1.6 Precategoría: Apoyo

El apoyo puede verse de manera vertical, es decir, recibida desde las autoridades o de manera horizontal, entre las compañeras. Verticalmente, la mayoría de las entrevistadas consideraron que su jefa si muestra interés por ellas como trabajadoras, aunque en diferente porcentaje. Este tipo de apoyo se expresa favorable en estudios realizados por Chiang et al. (2011) y Montoya et al. (2017).

Adicionalmente, las entrevistadas respondieron acerca del nivel de confianza que tiene para exponer sus puntos de vista a pesar de la aceptación de las autoridades, de manera dividida; indicando en un porcentaje igual que sí tienen confianza y que no tienen confianza y, una respuesta neutral (Ver Figura 19). Horizontalmente, existen distintos puntos de vista entre las entrevistadas ya que unas consideran que cada uno se interesa en sus propios asuntos y otras que no.

4.1.7 Precategoría: Normas

Las normas dentro de una empresa también definen el clima organizacional ya que son de gran importancia en las exigencias en el rendimiento en el trabajo para que sea el adecuado (Contreras y Matheson, 1984). Todas las entrevistadas respondieron que su trabajo sí es compatible con los objetivos de la Junta Cantonal, agregando diferentes detalles. Las normas también determinan los permisos dentro de la entidad, para tal efecto, las entrevistadas respondieron que no es necesario pedir permiso para cualquier tipo de actividad ya que es un organismo operativo, y de manera aislada, una entrevistada considera que sí. La mayoría de las entrevistadas respondió que sí conocen las normas que rigen la Junta Cantonal claramente. Tanto esta precategoría como la de estructura están ligadas al Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia como entidad pública.

4.2 Variable: Satisfacción Laboral

4.2.1 Precategoría: Condiciones Físicas y/o Materiales

Las condiciones físicas y materiales de cualquier ambiente laboral determinan directamente el desempeño de los empleados, ya que constituyen los materiales y de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo (Palma, 2014). Todas las encuestas reconocieron que las instalaciones y equipos de la Junta Cantonal no están actualizados agregando distintos detalles a manera de sugerencia (Ver Figura 4). Asimismo, en otro cuestionamiento declararon de forma unánime que no les brindan comodidad (Ver Figura 4). La disposición u organización de estos es otro aspecto desfavorable para la realización de las actividades y las entrevistadas indicaron que su labor es lenta de acorde a los

equipos (Ver Figura 4). Lastimosamente, la Junta Cantonal no provee a sus empleadas las facilidades requeridas mínimas para que el servicio ofrecido sea de mayor calidad.

4.2.2 Precategoría: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

La satisfacción plena respecto de los beneficios laborales y remunerativos es una característica que las empresas no logran con facilidad. La mayoría de las entrevistadas respondió que no se sienten satisfechas en este aspecto por las funciones que ejecutan y va enlazado a que no cubre sus necesidades básicas, donde solo una entrevistada respondió que sí las cubre. En el estudio desarrollado por Montoya, et al. (2017) determinaron que los funcionarios que percibían mayor salario se encontraban más satisfechos que aquellos que percibían salarios menores. La estabilidad laboral también es un factor fundamental de motivación y compromiso con la entidad en la que laboran. Las entrevistadas reconocen que no poseen estabilidad por el tipo de contrato que tienen y por pertenecer a una entidad pública, lo cual también es declarado por Montoya, et al. (2017) que expone que los empleados “bajo un tipo de contrato no definitivo, puede generar sentimientos de inseguridad y menor estabilidad laboral en los funcionarios, lo que puede explicar que sean los funcionarios con contrato de titular quienes se encontraron más satisfechos” (p. 12).

4.2.3 Precategoría: Políticas Administrativas

Las políticas administrativas de la Junta Cantonal se alinean al Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia, medio por el cual se regula la relación laboral y asociada al trabajador (Palma, 2014). Sin embargo, se consultaron características autónomas de la entidad, como el horario de descansos y periodos de almuerzos, donde de manera igualitaria, se respondió que sí existe una política adecuada. Las entrevistadas indicaron que no existe una política de reconocimiento a su labor, concluyendo que un usuario satisfecho determina un empleado eficiente. Finalmente, las encuestas consideraron que la Junta Cantonal no tiene el espacio

necesario para ofrecer un mejor servicio por que comparte con demás departamentos.

4.2.4 Precategoría: Relaciones sociales

Las relaciones sociales se presentan de manera espontánea entre empleados de un mismo departamento y se desarrollan dependiendo de la personalidad variada de cada una. Respecto del reconocimiento del grupo hacia las empleadas que logran objetivos la respuesta es dividida, ya que la mitad indica que no existe reconocimiento y la otra parte, que sí existe porque son consideradas habilidosas (Ver Figura 6). Adicional a esto, la mayoría coincide en que no existe un espíritu de camaradería que le motive en el trabajo colaborativo necesario para ejercer un mejor servicio público (Ver Figura 6), Montalvo (2014) expusieron que las relaciones interpersonales no son las adecuadas ya que originan conflictos, afectando el ambiente de trabajo. Un ambiente de desinterés por el otro, causa fricciones entre sus miembros, es así, que la mitad del grupo indicó que se han visto afectados por el comportamiento de sus compañeras, resaltando a una que expresaron que se victimiza y no aporta al trabajo (Ver Figura 6).

4.2.5 Precategoría: Desarrollo Personal

Más allá de la experiencia que se adquiere al realizar un trabajo, es importante la capacitación constante y las empresas suelen preocuparse en sus empleados se especialicen en la labor que realizan e invierten en aquello esperando la retribución de ellos. La mayoría de las entrevistadas respondieron que si son capacitadas por el Consejo de Igualdad. Además, no existe perspectiva de ascenso, según la totalidad de las entrevistadas, ya que aplica igualdad de funciones.

4.2.6 Precategoría: Desempeño de Tareas

El desempeño de tareas por parte de los empleados se ve influenciado por varios de los factores revisados en esta variable. Todas las entrevistadas

respondieron que sí se sienten satisfechas con la concordancia que existe entre su trabajo y sus competencias profesionales (Ver Figura 5). Nuevamente, las entrevistadas indicaron que se sienten satisfechas con su trabajo porque va de acuerdo a su forma de ser y espíritu de servicio (Ver Figura 5). Las respuestas respecto de la importancia de su labor fueron contestadas por la mayoría de manera favorable ya que, desde distintos puntos de vista, las entrevistadas consideraron que su trabajo es muy valioso (Ver Figura 5). Esta precategory obtuvo respuestas positivas de parte de las participantes, es decir, que la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas (Palma, 2014), en la Junta Cantonal es elevada.

4.2.7 Precategoría: Relación con la Autoridad

La relación con la autoridad es importante para que el desempeño laboral se incremente por compromiso autónomo. Las entrevistadas respondieron que su jefa le da un trato respetable y amable mostrando el tipo de persona que es. Siguiendo en la ruta de la autoridad, las entrevistadas también declararon que su jefa no les exige más allá de sus responsabilidades, sobre todo porque son de conocimiento público. Las entrevistadas en su totalidad consideran que una relación cercana con su jefa mejora la calidad de su trabajo. En esta precategory las respuestas también han sido favorables. Montoya, et al. (2017) manifestaron que “un mayor nivel de apoyo y confianza por parte de los superiores a los trabajadores, se vincula a un aumento de la satisfacción con el trabajo” (p. 12), lo cual se relaciona directamente con lo declarado por las entrevistadas y la importancia que expresaron en su relación con su jefa.

V. CONCLUSIONES

- La influencia que surge entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es evidente, ya que las relaciones humanas que surgen entre las empleadas son influencias por el entorno y otras características y, conllevan a que en ocasiones no se sientan bien desempeñando sus funciones. Condiciones físicas y remuneraciones que corresponden al clima organizacional son detonantes que causan malestar en las empleadas y desmejoran su satisfacción frente al empleo que ejercen.
- El esquema del clima organizacional de la Junta Cantonal se conjuga en la interacción de cinco (5) empleadas entre ellas y con el público que sirven diariamente. Las dimensiones del clima organizacional como la estructura, las políticas administrativas, el manejo del riesgo y las normas que rigen la Junta Cantonal se basan en el Código Orgánico de la Niñez y la Adolescencia, documento que fue publicado mediante Registro Oficial en el 2003. Las empleadas conocen claramente su empleo e identifican que cualquier novedad tratada fuera de los parámetros del mismo, puede ser causa de sanción. Otra dimensión importante del clima organizacional es la recompensa, que causa conflictos entre las empleadas que consideran que no son bien retribuidos e indicaron que su sueldo no está de acuerdo a sus funciones, a pesar de aquello, se sienten acogidas y motivadas, en base, al servicio que ofrecen a la comunidad del cantón Naranjito y a favor de los menores de edad vulnerados. Se puede asegurar que la principal motivación de las empleadas de la Junta Cantonal es el servicio público puesto que declararon no mantener relaciones interpersonales favorables y sentir un apoyo promedio de parte de su jefa para cumplir con sus actividades. Finalmente, el clima organizacional de la Junta Cantonal se puede categorizar como bajo por las evidencias antes descritas ya que las entrevistadas presentaron muchos comentarios negativos en las distintas precategorías.
- La satisfacción respecto del trabajo fue identificada acertadamente y va en la línea del servicio a la comunidad, ya que resaltaron la importancia y el

valor del mismo por la resolución de conflictos y atención al usuario de acuerdo a sus necesidades en vulneración de derechos de los menores de edad. De acuerdo a las condiciones físicas, materiales y, los beneficios laborales y remunerativos, las empleadas no se sienten satisfechas ya que consideraron que pueden potenciarse para facilitarle su trabajo y, puede evaluarse para incrementar sus ingresos y cubrir sus necesidades. Las relaciones sociales es otra característica afectada ya que son muy pobres, pero se identificó claramente, que tienen una compañera que afecta el clima organizacional ya que expusieron que no aporta al trabajo y no tiene predisposición de aprender sus labores a pesar de acompañarlas por un año; la empleada también se expresó consiente de sentirse aislada. En la característica beneficios remunerativos, las entrevistadas expusieron que no se sienten seguras en su puesto de trabajo ya que mencionaron tener distintos tipos de contrato como ocasional, con prórroga, o relacionan la inestabilidad a la entidad pública. La satisfacción laboral de las empleadas de la Junta Cantonal está cubierta parcialmente ya que algunas de las precategorías seleccionadas para la entrevista fueron respondidas favorablemente con los debidos comentarios de sugerencia, que ellas observan como pertinentes de manera individual.

VI. RECOMENDACIONES

- La jefa de la Junta Cantonal debería realizar una evaluación de los temas tratados en la entrevista, de ser posible, con la ayuda de entes externos que, a partir de la discusión de resultados, puedan considerarse como negativos, es decir, aspectos como las condiciones físicas, la disposición de los recursos, la falta de reconocimiento y aporte al trabajo con el propósito de tomar la satisfacción laboral de las empleadas.
- La jefa de la Junta Cantonal debería organizar espacios de integración donde se planifiquen actividades como reconocimiento de las metas logradas, establecimiento de alcance de su gestión y actividades colaborativas, que mejoren las relaciones interpersonales, fomenten la recompensa y el apoyo por parte de la autoridad.
- La jefa de la Junta Cantonal y la jefa del Departamento de Talento Humano del Municipio de Cantón Naranjito deberían organizar una entrevista con la compañera aislada para motivarla a mejorar su actitud respecto del cumplimiento de sus funciones y las relaciones interpersonales con las demás compañeras y los usuarios. Es necesario establecer un calendario de entrevistas, actividades programadas y monitoreo hasta alcanzar un mejor dominio de sus responsabilidades.
- La jefa de la Junta Cantonal debería elaborar un FODA individual e institucional en colaboración con las empleadas, donde se refleje más aspectos positivos y pendientes de fortalecimiento en busca de mejorar el clima organizacional y el servicio público que recibe la comunidad del cantón Naranjito.

REFERENCIAS

- Andrade, H. (2005). *Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica*. Netbiblo.
- Andrade M., M. (2016). *El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Personal Docente de la Unidad Educativa “José María Velasco Ibarra” de la ciudad de Milagro*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Laica Vicente Rocafuerte, Guayaquil.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: UNED.
- Chiang, M., Martín, M. y Núñez A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiang, M., Salazar, C., Martin, M. y Núñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los Trabajadores*, 19 (1), p. 5-16.
- Chiang, M., Salazar, C. y Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 16 (2), p. 61-76.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión Del Talento Humano (2ª ed.)*. Colombia: Mc Graw – Hill
- Chiavenato, I. (2007a). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill Interamericana
- Chiavenato, I. (2007b). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill Interamericana
- Consejo Nacional para la Igualdad Intergeneracional (2018). *¿Quiénes somos?*. Recuperado de: <https://www.igualdad.gob.ec/quienes-somos/>
- Contreras Ch., B. y Matheson V., P. (1984). Una herramienta para medir clima organizacional: cuestionario de Litwin y Stringer. *Revista de trabajo social*, p. 27 – 37.

- Cuadra, A. y Veloso, C. (2007). Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones. *Universum (Talca)*, 22(2), p. 40-56.
- Domínguez, L., Ramírez, A. y García, A. (2013). El Clima Laboral como un Elemento del Compromiso Organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4 (1), p. 59-70.
- Enríquez, M. y Calderón, J. (2017). El Clima Laboral y su Incidencia en el Desempeño del Personal Docente de una Escuela de Educación Básica en Ecuador. *PODIUM Edición Especial*, p. 131-143.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, 42, p. 43-61.
- Gargallo, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Universidad, sociedad y mercados globales*, p. 563-575.
- Hackman, J. (1980). Work redesign and motivation. *Professional Psychology*, 11(3), p. 445-455
- Hernández S., R., Fernández C., C. y Baptista L., M. (2010) *Metodología de la Investigación*. México D. F.: McGraw – Hill.
- Hulin, C. y Judge, T. (2003). Jobs Attitudes. Handbook of Psychology. *Industrial and Organizational Psychology*. (12), p. 255 – 276.
- Juárez, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50 (3), p. 307-314.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and Organizational Climate*, Harvard University, Graduate School of Business Administration, Division of Research.
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. Dunnette (Ed.). *Hand Book of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Mc. Nally.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L. y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26), p. 5 - 15.
- Medina, O. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. *Revista de administración pública*.

- Monje A., C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Guía didáctica. Universidad Surcolombiana.
- Montalvo C., F. (2014). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Zurita & Zurita laboratorios CIA LTDA*. (Tesis de pregrado). Universidad Central Del Ecuador, Quito.
- Montoya C., P., Beijo E., N., Bermúdez J., N., Burgos R., F., Fuentealba S., M. y Padilla P., A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & Trabajo*, 19(58), p. 7-13.
- Morales J., V. y Tirapé M., R. (2012). *Análisis del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Aerostar S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad Estatal De Milagro, Milagro.
- Onofre, L. (2014). *El Clima Organizacional y la Satisfacción como factores influyentes en el Desempeño Laboral*. (Tesis de pregrado). Universidad Central Del Ecuador, Quito.
- Palma, S. (2014). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), p. 27-34.
- Parker, M. (1985). La investigación hermenéutica en el estudio de la conducta humana. *American Psychologist*, 40(10), p. 1-25.
- Ramihic, Z. (2013). Influence of Organizational Climate on Job Satisfaction in Bosnia and Herzegovina Companies. *International Business Research*, 6(3), p. 129-139.
- Ramírez, M. y Lee, S. (2012). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Revista Latinoamericana Polis*, 30, p. 1-15.
- Tapias, A. (2014). *Diagnóstico del clima organizacional en el área administrativa de la Universidad Tecnológica del Chocó (Diego Luis Córdoba)*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá.
- Zans, A (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional*

Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Matagalpa.

ANEXOS

1. Instrumentos de Recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO ACERCA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA JUNTA CANTONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE NARANJITO, 2018

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Objetivo: Obtener información válida y confiable del clima organizacional de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de mejorarlo.

I. Edad

II. Género

Femenino ☐
Masculino ☐

III. Educación

Primaria ☐
Superior ☐

Secundaria ☐

CLIMA ORGANIZACIONAL

1. Estructura:

- a. ¿Los trabajos y tareas que se deben cumplir están bien definidos y organizados?

- b. ¿Conoce el funcionamiento de la Junta Cantonal claramente, en quiénes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno?

- c. ¿Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir? ¿Por qué?

- d. ¿La toma de decisiones se realiza en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos?

2. Responsabilidad

- a. ¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza?

- b. ¿Su jefa da las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico? Ejemplifique.

- c. ¿Considera que las demás empleadas no asumen las responsabilidades en el trabajo?

3. Recompensa

- a. ¿Cree que su retribución monetaria es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa?

- b. ¿Considera que el reconocimiento público debería darse de acuerdo al trabajo bien realizado?

4. Riesgo

- a. ¿La Junta Cantonal le da la oportunidad de ofrecer lo mejor de sí en el desarrollo de su trabajo?

- b. ¿Tiene los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?

- c. ¿Cuál es su reacción cuando se presentan problemas relacionados con sus tareas en el trabajo? ¿Recurre necesariamente a sus superiores?

5. Calidez

- a. ¿Se siente acogido por sus compañeros de la Junta Cantonal?

- b. ¿Considera que la organización es un buen lugar para trabajar?

- c. ¿Se siente motivado o estimulado?

- d. ¿Considera que sus opiniones se tienen en cuenta?

6. Apoyo

- a. ¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?

- b. ¿Considera que la mayoría de los empleados están más preocupadas de sus propios intereses?

- c. ¿Considera que la Junta Cantonal le ofrece la confianza necesaria para alentarla a comunicar sus ideas y pensamiento, aunque estemos en desacuerdo con las autoridades?

7. Normas

- a. ¿Cree que su trabajo es compatible con los objetivos de la empresa?

- b. ¿En la Junta Cantonal es necesario perder permiso para realizar todo tipo de actividad?

- c. ¿Considera que conoce claramente las normas y políticas que rigen la Junta Cantonal?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO ACERCA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LA JUNTA CANTONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE NARANJITO, 2018

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de la satisfacción laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de incrementar su nivel.

I. Edad

II. Género

Femenino

☐

Masculino

☐

III. Educación

Primaria

☐

Superior

☐

Secundaria

☐

SATISFACCIÓN LABORAL

1. Condiciones Físicas y/o Materiales

- a. ¿Considera que las instalaciones y equipos con los que cuenta están actualizados a las exigencias modernas?

- b. ¿Los equipos y mobiliario que le provee la Junta Cantonal le brindan comodidad para trabajar adecuadamente?

- c. ¿La distribución del mobiliario y equipos le facilita la realización de sus tareas?

2. Beneficios Laborales y/o Remunerativos

- a. ¿Considera que la remuneración que percibe es justa respecto a la labor que realiza? ¿Se siente satisfecho?

- b. ¿Percibe que tiene estabilidad laboral??

- c. ¿Los beneficios y remuneración que recibe de parte de la Junta Cantonal le permiten cubrir sus necesidades?

3. Políticas Administrativas

- a. ¿Se ha implementado una adecuada política de descansos y períodos de almuerzos?

- b. ¿La Junta Cantonal posee una política de reconocimientos hacia los empleados eficientes que les motive?

- c. ¿Considera que la estructura de la Junta Cantonal es adecuada para cumplir con sus objetivos y metas?

4. Relaciones Sociales

- a. ¿Considera que existe el reconocimiento del grupo de forma espontánea a quienes alcanzan logros institucionales?

- b. ¿Percibe un sincero espíritu de camaradería entre los empleados de la Junta Cantonal?

- c. ¿Ha sido afectado por las actitudes negativas que propician algunos compañeros de trabajo?

5. Desarrollo Personal

- a. ¿Existe un adecuado plan de capacitaciones que le permita su desarrollo con solvencia?

- b. ¿Considera que la Junta Cantonal es un lugar donde tiene una perspectiva de ascenso?

6. Desempeño de Tareas

- a. ¿Considera que el trabajo que realiza está de acuerdo a sus competencias profesionales? ¿Se siente satisfecho al hacerlo?

- b. ¿Considera que el trabajo que realiza está de acuerdo con su manera de ser? ¿Se siente satisfecho al hacerlo?

- c. ¿Considera que el trabajo que le han asignado es valioso?

7. Relación con la Autoridad

- a. ¿Cómo considera el trato que recibe de parte de su jefe en la Junta Cantonal?

- b. ¿Considera que su jefe en la Junta Cantonal le exige más allá de sus responsabilidades?

- c. ¿Considera que una buena relación con su jefe en la Junta Cantonal mejora la calidad de su trabajo?



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

CUESTIONARIO ACERCA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

Dirigida a: Profesionales externos especializados en Talento Humano

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de clima organizacional y satisfacción laboral para esquematizar recomendaciones en busca de mejorar ambos aspectos.

CLIMA ORGANIZACIONAL

- a. ¿Considera que las funciones de sus empleados están bien definidas y son de conocimiento común, es decir, conocidas por todos? ¿Cómo dicha claridad contribuye a mejorar el clima organizacional?

- b. ¿Cree que la retribución monetaria y motivacional que reciben sus empleados es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa? ¿Hasta qué punto considera que influye en el mejoramiento del clima organizacional?

- c. ¿Sus empleados tienen la confianza de reaccionar de manera autónoma ante problemas relacionados con sus tareas en el trabajo? ¿Con qué frecuencia concurren a usted por ayuda en estos casos?

- d. ¿Qué acciones ha implementado para favorecer el clima organizacional de su lugar de trabajo?

- e. ¿Qué ventajas para las empresas considera que brinda el fortalecimiento de clima organizacional?

SATISFACCIÓN LABORAL

- a. ¿Ha observado que los equipos y/o mobiliario que distribuye a su equipo les brindan comodidad para trabajar adecuadamente?

- b. ¿Percibe un sincero espíritu de camaradería y unidad entre los empleados a su cargo?
¿Qué motivación ha ofrecido a este aspecto?

- c. ¿Existe un adecuado plan de capacitaciones en la empresa dirigido a su equipo de trabajo? ¿Considera que lo aceptan favorablemente?

- d. ¿Considera que el trabajo que distribuye a su equipo de trabajo está de acuerdo a las competencias profesionales de cada uno? ¿Percibe que se sienten satisfechos al hacerlo?

- e. Enumere características que usted reconozca que no favorecen a la satisfacción laboral de sus empleados:

2. Validación de Instrumentos

CONSTANCIA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

Mediante la presente Magister Ítalo Del Carmen Palacios Anzules con número de Identidad 0905266298, dejo de constancia haber analizado los ítems de los cuestionarios de entrevista que la investigadora Psic. Jazmín Maritza Vásquez García usó para su trabajo de tesis “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL ÁREA DE LA JUNTA CANTONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE NARANJITO, 2018”

Los Instrumentales miden, en efecto, el conocimiento y uso de los mecanismos de acceso a la información con varias preguntas detalladas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de Investigaciones precedentes.

En tal sentido, garantizo la validez de dichos Instrumentos presentados por la referida investigadora.

13 de Junio del 2018



Msc. Ítalo Del Carmen Palacios Anzules

C.I. 0905266298



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO


Variables	Dimensiones	Ítems	Criterios de evaluación				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y los ítems		
			SÍ	NO	SÍ	NO	
CLIMA ORGANIZACIONAL	1. Estructura	1.a	✓		✓		
		1.b	✓		✓		
		1.c	✓		✓		
		1.d	✓		✓		
	2. Responsabilidad	2.a	✓		✓		
		2.b	✓		✓		
		2.c	✓		✓		
	3. Recompensa	3.a	✓		✓		
		3.b	✓		✓		
	4. Riesgo	4.a	✓		✓		

		4.c	✓		✓			
		5. Calidez	5.a	✓		✓		
		5.b	✓		✓			
		5.c	✓		✓			
		5.d	✓		✓			
	6. Apoyo	6.a	✓		✓			
		6.b	✓		✓			
		6.c	✓		✓			
	7. Normas	7.a	✓		✓			
		7.b	✓		✓			
		7.c	✓		✓			
	<div style="text-align: center;">  Firma del Evaluador </div>							



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Variables	Dimensiones	Ítems	Criterios de evaluación				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y los ítems		
			SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN LABORAL	1. Condiciones Físicas y/o Materiales	1.a	✓		✓		
		1.b	✓		✓		
		1.c	✓		✓		
	2. Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2.a	✓		✓		
		2.b	✓		✓		
		2.c	✓		✓		
	3. Políticas Administrativas	3.a	✓		✓		
		3.b	✓		✓		
		3.c	✓		✓		
	4. Relaciones Sociales	4.a	✓		✓		

		4.b	✓		✓		
		4.c	✓		✓		
	5. Desarrollo Personal	5.a	✓		✓		
		5.b	✓		✓		
	6. Desempeño de Tareas	6.a	✓		✓		
		6.b	✓		✓		
		6.c	✓		✓		
	7. Relación con la Autoridad	7.a	✓		✓		
		7.b	✓				
		7.c	✓		✓		
 Firma del Evaluador							

CONSTANCIA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

Mediante la presente la Magister **Clemencia Magdalena Aguirre Pluas** con número de Identidad **091988642-4**, deja de constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de entrevista que la investigadora Psic. Jazmín Maritza Vásquez García usó para su trabajo de tesis “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL ÀREA DE LA JUNTA CANTONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE NARANJITO, 2018”

Ambos Instrumentos miden, en efecto, el conocimiento y uso de los mecanismos de acceso a la información con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de Investigaciones precedentes.

En tal sentido, garantizo la validez de dichos Instrumentos presentados por la referida investigadora.

15 de Junio del 2018



Firma del Evaluador

Msc. Clemencia Magdalena Aguirre Pluas

C.I. 0913852174



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Variables	Dimensiones	Ítems	Criterios de evaluación				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y los ítems		
			SI	NO	SI	NO	
CLIMA ORGANIZACIONAL	1. Estructura	1.a					
		1.b					
		1.c					
		1.d					
	2. Responsabilidad	2.a					
		2.b					
		2.c					
	3. Recompensa	3.a					
		3.b					
	4. Riesgo	4.a					

Variables		4.b					
		4.c					
	5. Calidez	5.a				X	lo que fca o direccion me fca o direccion
	Dimensiones	5.b					
		5.c					
		5.d					
		5.e					
	6. Apoyo	6.a					
		6.b					
		6.c					
	7. Normas	7.a					
		7.b					
		7.c					


Firma del Evaluador



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Variables	Dimensiones	Ítems	Criterios de evaluación				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y los ítems		
			SI	NO	SI	NO	
SATISFACCIÓN LABORAL	1. Condiciones Físicas y/o Materiales	1.a					
		1.b					
		1.c					
	2. Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2.a					
		2.b					
		2.c					
	3. Políticas Administrativas	3.a					
		3.b					
		3.c					
	4. Relaciones Sociales	4.a					

Variables		4.b					
		4.c					
	5. Desarrollo Personal	5.a					
		5.b					
	6. Desempeño de Tareas	6.a					
		6.b					
		6.c					
	7. Relación con la Autoridad	7.a					
		7.b					
		7.c					


Firma del Evaluador

*Desdifi con preguntas
por competencias*

CONSTANCIA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

Mediante la presente la Magister **Gloria Angélica Valderrama Barragán** con número de Identidad **0913852174**, deja de constancia de haber revisado los ítems de los cuestionarios de entrevista que la investigadora Psic. Jazmín Maritza Vásquez García usó para su trabajo de tesis “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL ÀREA DE LA JUNTA CANTONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE NARANJITO, 2018”

Ambos Instrumentos miden, en efecto, el conocimiento y uso de los mecanismos de acceso a la información con varias preguntas definidas al respecto. Los instrumentos muestran un dominio específico de contenidos de lo que se mide y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de Investigaciones precedentes.

En tal sentido, garantizo la validez de dichos Instrumentos presentados por la referida investigadora.

15 de Junio del 2018



Firma del Evaluador

Msc. Gloria Angélica Valderrama Barragán

C.I. 0913852174



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Variables	Dimensiones	Ítems	Criterios de evaluación				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y los ítems		
			SÍ	NO	SÍ	NO	
CLIMA ORGANIZACIONAL	1. Estructura	1.a	X		X		
		1.b	X		X		
		1.c	X		X		
		1.d	X		X		
	2. Responsabilidad	2.a	X		X		
		2.b	X		X		
		2.c	X		X		
	3. Recompensa	3.a	X		X		
		3.b					Formular bien la pregunta.
	4. Riesgo	4.a					Lo mejor de sí, en que aspecto.

CLIMA ORGANIZACIONAL	5. Calidez	4.b					
		4.c					
		5.a					
		5.b					
		5.c	X		X		
		5.d	X		X		
		6.a	X		X		
		6.b	X		X		
		6.c	X		X		
		7.a	X		X		
CLIMA ORGANIZACIONAL	6. Apoyo	7.b	X		X		Formule bien la pregunta.
		7.c	X		X		La pregunta no corresponde a las normas. Cambie la pregunta.
		7.d	X		X		
CLIMA ORGANIZACIONAL	7. Normas	7.e	X		X		
		7.f	X		X		
		7.g	X		X		
CLIMA ORGANIZACIONAL	8. Reconocimiento	8.a	X		X		
		8.b	X		X		
		8.c	X		X		

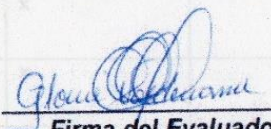
Glenn R. Dela Cruz
Firma del Evaluador



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSTGRADO
MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Variables	Dimensiones	Ítems	Criterios de evaluación				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
			Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y los ítems		
			SÍ	NO	SÍ	NO	
SATISFACCIÓN LABORAL	1. Condiciones Físicas y/o Materiales	1.a	x		x		
		1.b	x		x		
		1.c	x		x		
	2. Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2.a	x		x		
		2.b	x		x		
		2.c	x		x		
	3. Políticas Administrativas	3.a	x		x		
		3.b	x		x		
		3.c	x		x		
	4. Relaciones Sociales	4.a	x				

Variables		Dimensiones		Criterios de Evaluación		RECOMENDACIONES	
				Relación entre la variable y la dimensión			
				SI		NO	
Satisfacción Laboral	4. b	4.b	x		x		
	5. Desarrollo Personal	5.a	x		x		
		5.b	x		x		
	6. Desempeño de Tareas	6.a	x		x		
		6.b	x		x		
		6.c	x		x		
	7. Relación con la Autoridad	7.a	x		x		
		7.b	x		x		
		7.c	x		x		
	3. Administrativas	3.a	x		x		
		3.b	x		x		
3.c				x			
4. Relaciones Sociales	4.a						


Firma del Evaluador

3. Matriz de Consistencia

Tabla 8. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL ÁREA DE LA JUNTA CANTONAL DE LA MUNICIPALIDAD DE NARANJITO, 2018.				
FORM. PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES		
PROBLEMA GENERAL: ¿Qué características tiene la relación que existe entre el clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los empleados del área de la Junta Cantonal de la Municipalidad del Cantón Naranjito, 2018?	OBJETIVO GENERAL: Describir la relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del área Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito a través de investigación bibliográfica, de campo y sus respectivas técnicas.	VARIABLE: Clima organizacional		
PROBLEMAS ESPECÍFICOS: - ¿La estructura organizacional influye en la satisfacción laboral de las colaboradoras de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito? - ¿La responsabilidad del trabajo influye en la satisfacción laboral de las colaboradoras de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito? - ¿La recompensa influye en la satisfacción laboral de las colaboradoras de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito? - ¿El nivel de riesgo influye en la satisfacción laboral de las colaboradoras de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito? - ¿La calidez influye en la satisfacción laboral de las colaboradoras de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito? - ¿El apoyo influye en la satisfacción laboral de las colaboradoras de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito? - ¿La normativa influye en la satisfacción laboral de las colaboradoras de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito?	OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1. Esquematizar el Clima Organizacional del área de la Junta Cantonal de la Municipalidad del Cantón Naranjito a través de investigación de campo para realizar la descripción requerida. 2. Identificar las características de Satisfacción Laboral del área de la Junta Cantonal de la Municipalidad del Cantón Naranjito a través de investigación de campo para redactar recomendaciones efectivas. 3. Establecer sugerencias de mejora que contribuyan al Clima Organizacional del área de la Junta Cantonal de la Municipalidad del Cantón Naranjito para fortalecer la Satisfacción Laboral mediante la metodología seleccionada.	Dimensiones	Indicadores	
		Estructura	<ul style="list-style-type: none">• Organigrama• Procedimientos• Controles• Reconocimiento de autoridades• Cumplimiento del trabajo• Toma de decisiones autónoma	
		Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none">• Sueldo• Beneficios adicionales• Desarrollo profesional• Reconocimientos• Recursos adecuados• Riesgos calculados	
		Recompensa	<ul style="list-style-type: none">• Motivación• Confraternidad	
		Riesgo	<ul style="list-style-type: none">• Apoyo de las autoridades• Participación grupal• Respeto• Confianzas	
		Calidez	<ul style="list-style-type: none">• Normativa clara	
		Apoyo		
		Normas		
		VARIABLE: Satisfacción laboral		
		Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
		Condiciones Físicas y/o Materiales	<ul style="list-style-type: none">• Recursos materiales• Mobiliarios• Espacio físico	Cualitativo
		Beneficios Laborales y/o Remunerativos	<ul style="list-style-type: none">• Sueldo• Beneficios sociales	
		Políticas Administrativas	<ul style="list-style-type: none">• Claridad	
		Relaciones Sociales	<ul style="list-style-type: none">• Confraternidad en el grupo	
		Desarrollo Personal	<ul style="list-style-type: none">• Ascenso• Capacitación	
		Desempeño de Tareas	<ul style="list-style-type: none">• Responsabilidad	
		Relación con la Autoridad	<ul style="list-style-type: none">• Colaboración de los directivos	
		Evaluación de los resultados	<ul style="list-style-type: none">• Observación de resultados	

Elaborado por la autora

4. Matrices de Análisis de Información

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable del clima organizacional de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de mejorarlo.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Estructura

Tabla 9. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Estructura, pregunta a

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
a. ¿Los trabajos y tareas que se deben cumplir están bien definidos y organizados?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: Sí, según el Código de la Niñez y Adolescencia	Si porque se manejan según el Código de la Niñez y Adolescencia.				Si como lo estipula el Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia.
Clave 2: Sí, están definidos.		Si están definidos.	Si están definidos y organizados.		
Clave 3: Sí, están definidos, pero no organizados.				Dentro de las funciones de los tres miembros están bien definidos, pero no organizados cuando hay descoordinación y limitaciones en el cumplimiento.	

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable del clima organizacional de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de mejorarlo.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Estructura

Tabla 10. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Estructura, pregunta b

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
b. ¿Conoce el funcionamiento de la Junta Cantonal claramente, en quiénes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: Sí, según el Código de la Niñez y Adolescencia	Si, como lo estipula el Código de la Niñez y Adolescencia en caso de algún acto nos pueden sancionar los jueces y destituirnos del cargo.			Sí, conozco el funcionamiento según lo describe el Código de la Niñez.	
Clave 2: Sí, conozco el funcionamiento claramente		Si conozco el funcionamiento claramente y las responsabilidades de cada uno.			Sí, conozco sus funciones y cuál es mis responsabilidades y la de mis compañeras.
Clave 3: Muy poco			Muy poco conozco el funcionamiento de la Junta por estar en dicho departamento por poco tiempo trabajando ahí.		

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable del clima organizacional de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de mejorarlo.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Estructura

Tabla 11. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Estructura, pregunta c

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
c. ¿Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir? ¿Por qué?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: Sí, porque son ideas nuevas		Porque son ideas nuevas por eso se toman mucho en cuenta porque hay muchas reglas e ideas viejas.			
Clave 2: Sí se toman en cuenta sin concretarse por escasa participación de los miembros				Si se toman en cuenta para debate sin llegar a concretarse por la escasa participación de los miembros.	
Clave 3: Sí para tomar medidas administrativas para cada caso					Si se toman en cuenta para tomar las medidas administrativas de cada caso porque necesitamos dialogar para resolver.

Clave 4: No, ya hay reglas
que cumplir

Las ideas no
pueden ser
tomadas en cuenta
porque ya hay
reglas que cumplir.

Clave 5: No, porque muchos
factores

Porque hay
muchos factores.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable del clima organizacional de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de mejorarlo.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Estructura

Tabla 12. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Estructura, pregunta d

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
d. ¿La toma de decisiones se realiza en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: Sí, porque al cometer errores podemos ser sancionados	Sí, porque no podemos cometer errores sino nos vemos comprometidos a ser sancionados por las autoridades.				
Clave 2: Sí, para poder alcanzar algo bueno		Si es buena la toma de decisiones para así poder alcanzar algo bueno.			
Clave 3: Si llegamos a un acuerdo mutuo			Si llegamos a un acuerdo mutuo.		
Clave 4: La toma de decisiones es determinante				La toma de decisiones es determinante en la mayoría de las veces.	

Clave 5: Si, porque si
tomamos una mala
respuesta podríamos
ser sancionados

Sí, porque si tomamos
una mala respuesta
podríamos ser
sancionadas.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable del clima organizacional de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de mejorarlo.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Responsabilidad

Tabla 13. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Responsabilidad, pregunta a

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
a. ¿Recibe retroalimentación sobre las labores que realiza?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: Sí, somos capacitados para continuar en nuestras funciones	Sí, somos capacitados para continuar en nuestras funciones.				
Clave 2: Si, recibo retroalimentación porque cada día se aprende más		Si recibo retroalimentación de las labores porque cada día se aprende más sobre lo que se hace en el trabajo.			
Clave 3: Si, para tener más conocimiento y brindar un mejor servicio			Si para tener más conocimiento y poder dar un buen trabajo a los usuarios.		
Clave 4: Si, de manera personal					Si, de manera personal.

Clave 5: No, es
autoretroalimentación

Normalmente es
autoretroalimentación
de manera individual.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable del clima organizacional de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de mejorarlo.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Responsabilidad

Tabla 14. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Responsabilidad, pregunta b

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
b. ¿Su jefa da las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico? Ejemplifique.	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
<p>Clave 1: Sí, aportar con las necesidades de los usuarios.</p>	<p>Sí, aportar con las necesidades que se presenta en los usuarios. Ejemplo usuarios que requieren ser inscritos en el Registro Civil</p>				
<p>Clave 2: Sí, da indicaciones y responsabilidades y nosotros tenemos que dar un buen trabajo</p>		<p>Si nuestra jefa nos da indicaciones y responsabilidades y somos nosotros quienes tenemos que dar un buen trabajo.</p>			<p>Sí, ella nos indica en que podría aportar y como debemos ejercer nuestra responsabilidad. Por ejemplo, en caso de vulneración de derecho a la identidad.</p>
<p>Clave 3: Sí</p>			<p>Sí</p>		

Clave 4: No

No es esporádico al
aporte de indicaciones.

Por ejemplo:
socialización en la zona
rural sobre el trabajo de
la Junta Cantonal de
Protección de Derecho,
realizar planificación,
nota no se ejecutó.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable del clima organizacional de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de mejorarlo.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Responsabilidad

Tabla 15. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Responsabilidad, pregunta c

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
c. ¿Considera que las demás empleadas no asumen las responsabilidades en el trabajo?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
<p>Clave 1: Sí, porque no se comprometen con el cargo, ya que una de las encargadas se siente segura por su estabilidad.</p> <p>Clave 2: Sí, hay empleados que no asumen la responsabilidad</p> <p>Clave 3: No, porque sí asumen la responsabilidad a cabalidad</p>	<p>Sí, porque no se comprometen con el cargo ya que una de ellas es encargada y se siente segura con su estabilidad mientras que las demás no poseemos una estabilidad laboral.</p>	<p>Si a veces hay empleados que no asumen la responsabilidad.</p>	<p>Si asumen las responsabilidades a cabalidad para hacer un buen trabajo.</p>		<p>No todas aportan, una de ella es sedentaria se considera que es estable por eso se siente segura y no le interesa el trabajo.</p>

Clave 4: Sí, porque no hay cooperación ni empoderamiento del cargo.

No hay cooperación ni empoderamiento del cargo.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable del clima organizacional de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de mejorarlo.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Recompensa

Tabla 16. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Recompensa, pregunta a

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
a. ¿Cree que su retribución monetaria es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: No, porque hay demanda de trabajo y el salario no es suficiente	No porque hay demanda de trabajo y el salario como profesional que soy no me es suficiente.				No, ese sueldo no alcanza para el esfuerzo y dedicación que le pongo a mi trabajo.
Clave 2: No		No es proporcional.	No		
Clave 3: Medianamente proporcional y creo que es un problema				Medianamente proporcional y creo que ese es un problema.	

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable del clima organizacional de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de mejorarlo.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Recompensa

Tabla 17. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Recompensa, pregunta b

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
b. ¿Considera que el reconocimiento público debería darse de acuerdo al trabajo bien realizado?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: Sí, somos reconocidas por el cantón	Sí, somos reconocidas por el trabajo ejercido en el cantón.				
Clave 2: No hay reconocimiento		No hay reconocimiento.			
Clave 3: Si hay reconocimiento por el usuario			Si hay reconocimiento del usuario por el trabajo realizado porque se les ayuda con su problema.		Si debería, pero no se hace solo recibimos el agradecimiento de nuestros usuarios.
Clave 4: No se necesita reconocimiento público sino del público usuario				No se necesita reconocimiento público sino reconocimiento del público usuario.	

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable del clima organizacional de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de mejorarlo.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Riesgo

Tabla 18. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Riesgo, pregunta a

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
a. ¿La Junta Cantonal le da la oportunidad de ofrecer lo mejor de sí en el desarrollo de su trabajo?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: Sí, como profesional adquiriendo experiencia	Como profesional adquiriendo experiencia si nos desarrollamos				Si ejerciendo mi rol como abogada.
Clave 2: Sí, me da la oportunidad de dar lo mejor de mí		Si me da la oportunidad de dar lo mejor de mí misma.			
Clave 3: Sí, con frecuencia, pero tengo poco tiempo en este lugar de trabajo			Si con frecuencia talvez por el poco tiempo que tengo en este lugar de trabajo.		
Clave 4: No, por la poca implementación				Actualmente no por la poca implementación.	

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable del clima organizacional de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de mejorarlo.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Riesgo

Tabla 19. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Riesgo, pregunta b

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
b. ¿Tiene los recursos necesarios para desarrollar sus funciones?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: Falta infraestructura, equipos tecnológicos y mobiliario	Falta infraestructura, equipos tecnológicos y mobiliarios.				
Clave 2: No tengo recursos necesarios		No, no tengo recursos necesarios.	No		
Clave 3: Recursos técnicos, económicos y humanos medios				Recursos técnicos medios, recursos económicos medios, recursos humanos medios.	
Clave 4: Sí, pero no son actualizados y eso genera inconformidad					Sí, pero no son actualizados y eso genera inconformidad.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable del clima organizacional de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de mejorarlo.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Riesgo

Tabla 20. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Riesgo, pregunta c

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
c. ¿Cuál es su reacción cuando se presentan problemas relacionados con sus tareas en el trabajo? ¿Recurre necesariamente a sus superiores?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: No, tenemos el Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia e indica nuestras funciones	No, ya que tenemos al instructivo o manual que es el Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia y nos indica como son nuestras funciones.				
Clave 2: Siento una reacción fatal y recurro a mis superiores	Siento una reacción fatal y recurro a mis superiores.				
Clave 3: A veces, pero trato de dar lo mejor de mí para superar los problemas	A veces, pero trato de dar lo mejor de mí para cumplir con los problemas que se presenten.				

Clave 4: Como última instancia

Como última instancia.

Clave 5: Sabemos nuestro rol y por la experiencia no necesito recurrir a nada

Sabemos nuestro rol y ya por la experiencia no necesito recurrir a nada.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable del clima organizacional de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de mejorarlo.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Calidez

Tabla 21. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Calidez, pregunta a

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
a. ¿Se siente acogido por sus compañeros de la Junta Cantonal?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: Si me siento bien pero cuando no hay apoyo general me desmotivo	Si me siento bien, pero cuando es momento de ejecutar una acción y no hay apoyo general me desmotivo.				
Clave 2: Si me siento acogida por mis compañeras		Si me siento acogida por mis compañeras porque con ellas se comparten ideas y pensamientos.			Si con mis dos compañeras que son colaboradas y otra compañera, no es gratificante laborar con ella.
Clave 3: No porque tengo muy poco tiempo			No porque tengo muy poco tiempo.		
Clave 4: Proporcional				Proporcional.	

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable del clima organizacional de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de mejorarlo.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Calidez

Tabla 22. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Calidez, pregunta b

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
b. ¿Considera que la organización es un buen lugar para trabajar?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: Sí, pero los elementos no apoyan a que haya uniformidad	Si, pero los elementos no apoyan a que haya uniformidad.				
Clave 2: No, porque faltan implementos para trabajar		Considero que no, porque faltan implementos para trabajar.			
Clave 3: Sí, por muchos factores			Si, por muchos factores.		Si nos ayuda a crecer como persona y profesionales.
Clave 4: Sí, considerando el bajo de oportunidades laborales				Si, considerando el bajo de oportunidades laborales además del pequeño cambio que aporte a la organización.	

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable del clima organizacional de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de mejorarlo.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Calidez

Tabla 23 Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Calidez, pregunta c

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
c. ¿Se siente motivado o estimulado?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: Cuando hay colaboración y no me recargan todo a mí	Cuando hay la colaboración y no me recargan todo el trabajo a mí.				
Clave 2: Si me siento motivada porque es un trabajo que me gusta		Si me siento motivada porque es un trabajo que me gusta.			
Clave 3: Sí			Sí		
Clave 4: Pocas veces				Pocas veces.	
Clave 5: Me inspira luchar por los derechos de los niños vulnerados					Me inspira luchar por los derechos de los niños vulnerados, me motiva y estimula a dar lo mejor de mí.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable del clima organizacional de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de mejorarlo.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Calidez

Tabla 24. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Calidez, pregunta d

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
d. ¿Considera que sus opiniones se tienen en cuenta?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: Sí, mis compañeras me consideran una fortaleza en la institución	Sí, mis compañeras me tienen como una fortaleza en la institución.				Sí, soy el timón del barco.
Clave 2: Sí, porque a veces, uno da ideas		Si se me considera mis opiniones porque a veces, uno da ideas.			
Clave 3: Sí			Sí		
Clave 4: Esporádicamente				Esporádicamente.	

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable del clima organizacional de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de mejorarlo.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Apoyo

Tabla 25. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Apoyo, pregunta a

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
a. ¿Sus jefes o supervisores muestran interés en usted como trabajador?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: Poco, no me preguntan cómo nos sentimos solo quieren que cumplamos	Poco, no me preguntan cómo nos sentimos solo quieren que cumplamos con todas las actividades.				
Clave 2: Por supuesto que el jefe muestra interés para saber si estamos haciendo bien el trabajo		Por supuesto que el jefe muestra interés en uno para saber si estamos haciendo bien el trabajo.			
Clave 3: Por supuesto que sí			Por supuesto que sí	Si la mayoría de las veces.	Si reconoce mi jefa mi labor como miembro.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable del clima organizacional de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de mejorarlo.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Apoyo

Tabla 26. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Apoyo, pregunta b

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
b. ¿Considera que la mayoría de los empleados están más preocupadas de sus propios intereses?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: Sí, todos ven sus intereses y no las funciones	Sí, todos ven sus intereses y no las funciones que tenemos que realizar.				
Clave 2: No considero que los empleados estén preocupados por mis intereses		No considero que los empleados estén preocupados de mis intereses, cada uno debe interesarse por lo suyo.			
Clave 3: No			No		
Clave 4: Sí, no hay sentido del servicio				Sí, no hay el sentido del servicio.	
Clave 5: No todos, si se empoderan de su trabajo. Solo una es despreocupada					No todas; si se empoderan del trabajo. Solo una es despreocupada.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable del clima organizacional de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de mejorarlo.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Apoyo

Tabla 27. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Apoyo, pregunta c

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
c. ¿Considera que la Junta Cantonal le ofrece la confianza necesaria para alentarla a comunicar sus ideas y pensamiento, aunque estemos en desacuerdo con las autoridades?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: Sí me siento escuchado en lo que me parece bien y no	Si me siento escuchado que me parece bien y que no.				
Clave 2: Sí considero que me ofrece confianza		Si considero que me ofrece confianza.			
Clave 3: A veces			A veces		
Clave 4: No, hasta completar funciones entre los miembros de la Junta Cantonal				No, por el momento hasta completar funciones entre los miembros de la Junta Cantonal	
Clave 5: Sí puedo expresarme					Si puedo expresarme y decir lo que pienso, aunque a todas no les agrade.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable del clima organizacional de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de mejorarlo.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Normas

Tabla 28. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Normas, pregunta a

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
a. ¿Cree que su trabajo es compatible con los objetivos de la empresa?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: Sí, me rijo a las normas y reglas	Si me rijo a las normas y reglas.				
Clave 2: Sí creo que es compatible	Si creo que es compatible.				
Clave 3: Sí	Sí				
Clave 4: El tipo de trabajo es compatible y alineado a los objetivos aplicados de manera progresiva	El tipo de trabajo es compatible y alineado a los objetivos de estado aplicados de manera progresiva. Sí, tengo muy definido mi trabajo por ende mis objetivos.				

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable del clima organizacional de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de mejorarlo.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Normas

Tabla 29. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Normas, pregunta b

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
b. ¿En la Junta Cantonal es necesario pedir permiso para realizar todo tipo de actividad?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
<p>Clave 1: No porque el Código de la Niñez y Adolescencia indica que somos organismo operativo.</p> <p>Clave 2: No es necesario pedir permiso si es trabajo de la Junta que yo sé que tengo que hacerlo</p> <p>Clave 3: Si</p> <p>Clave 4: Permiso para actividades personales extracurriculares, sí</p>	<p>No porque el Código de la Niñez y Adolescencia indica que somos un organismo operativo, es decir, podemos hacer nuestro trabajo.</p>	<p>Si es trabajo de la Junta que yo sé que tengo que hacerlo no es necesario pedir permiso, dependiendo la actividad que vaya a hacer.</p>	<p>Sí</p>	<p>Permiso para actividades personal extracurriculares, sí.</p>	<p>No porque nuestro trabajo es operativo y nuestros superiores conocen de nuestra labor.</p>

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable del clima organizacional de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de mejorarlo.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Normas

Tabla 30. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional. Precategoría Normas, pregunta c

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
c. ¿Considera que conoce claramente las normas y políticas que rigen la Junta Cantonal?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: Sí, porque sin estudiar sus funciones no podría ejercer como miembro ni dar solución a los casos	Sí, porque sin estudiar sus funciones no podría ejercer como miembro ni dar solución a los casos.				
Clave 2: No conozco claramente las normas		No conozco claramente las normas.			
Clave 3: Sí			Sí		
Clave 4: Conozco lo necesario para ejecutar acciones y su debido seguimiento				Conozco lo necesario para ejecutar acciones y su debido seguimiento.	
Clave 5: Sí, porque así lo estipula la ley					Sí, porque así lo estipula la ley.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de la satisfacción laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de incrementar su nivel.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Condiciones Físicas y/o Materiales

Tabla 31. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Condiciones Físicas y/o Materiales, pregunta a

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
a. ¿Considera que las instalaciones y equipos con los que cuenta están actualizados a las exigencias modernas?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: No, porque necesitan ser renovados	No, porque necesitan ser renovados.				
Clave 2: No está actualizados porque se encuentran con equipos deteriorados		No está actualizados porque se encuentran con equipos deteriorados.			
Clave 3: Son equipos antiguos y deficientes. Hay que hacerlos chequear por un técnico			Son equipos antiguos y deficientes. Hay que hacerlos chequear por un técnico.		Están viejos y deteriorados.
Clave 4: No, pero se han hecho las gestiones pertinentes para implementar el				No, pero se han hecho las gestiones pertinentes para implementar el área	

área dentro del ajuste
presupuestario
respectivo

dentro del ajuste
presupuestario
respectivo.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de la satisfacción laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de incrementar su nivel.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Condiciones Físicas y/o Materiales

Tabla 32. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Condiciones Físicas y/o Materiales, pregunta b

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
b. ¿Los equipos y mobiliario que le provee la Junta Cantonal le brindan comodidad para trabajar adecuadamente?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: No porque ya están deteriorados	No porque ya están deteriorados.				
Clave 2: No brinda comodidad		No brinda comodidad.			No son cómodos, su procesamiento es lento.
Clave 3: No, necesitan ser actualizados o reemplazados por unos nuevos			No, necesitan ser actualizados o reemplazados por unos nuevos.		
Clave 4: No comodidad, pero básicamente condicionando para cumplir con las tareas programadas				No comodidad, pero básicamente condicionando para cumplir con las tareas programadas.	

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de la satisfacción laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de incrementar su nivel.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Condiciones Físicas y/o Materiales

Tabla 33. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Condiciones Físicas y/o Materiales, pregunta c

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
c. ¿La distribución del mobiliario y equipos le facilita la realización de sus tareas?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: No porque no hay comodidad y da desobliga laborar	No porque no hay comodidad y da desobliga laborar.	No son cómodos			
Clave 2: Los ejercemos, pero lento porque el equipo es viejo			Los ejercemos, pero lento porque el equipo es viejo.		
Clave 3: Si con organización previa				Si con organización previa.	
Clave 4: Cuando hacemos audiencia perdemos mucho tiempo porque los equipos son lentos					Cuando hacemos audiencia perdemos mucho tiempo porque los equipos son lentos.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de la satisfacción laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de incrementar su nivel.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Tabla 34. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Beneficios Laborales y/o Remunerativos, pregunta a

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
a. ¿Considera que la remuneración que percibe es justa respecto a la labor que realiza? ¿Se siente satisfecho?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: No, porque las funciones son extensas y el salario es mínimo	No, porque las funciones son extensas y el salario es mínimo.		No, las funciones que realizamos son superiores al sueldo recibido.		
Clave 2: No, no es justa		No, no es justa			
Clave 3: Si es proporcional al trabajo que ofrezco				Si es proporcional al trabajo que ofrezco.	
Clave 4: No me siento satisfecho, hay Juntas que ganan mucho más que yo					No me siento satisfecho, hay Juntas que ganan mucho más que yo.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de la satisfacción laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de incrementar su nivel.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Tabla 35. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Beneficios Laborales y/o Remunerativos, pregunta b

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
b. ¿Percibe que tiene estabilidad laboral?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: Por una parte, sí y por otra no	Por una parte, si y por otra no				
Clave 2: No percibo que tengo estabilidad		No percibo que tengo estabilidad.			
Clave 3: No, solo tengo contrato ocasional cada 6 meses lo renueva y paso en suspenso			No, solo tengo contrato ocasional cada 6 meses me lo renuevan y paso en suspenso. No sé si los otros 6 meses del año me renovaran el contrato.		
Clave 4: No difícilmente en entidad pública				No difícilmente en entidad pública.	
Clave 5: No, porque mi nombramiento termino y solo tengo prorroga					No, porque mi nombramiento termino y solo tengo prorroga, y con eso en cualquier momento me pueden decir muchas gracias.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de la satisfacción laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de incrementar su nivel.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

Tabla 36. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Beneficios Laborales y/o Remunerativos, pregunta c

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
c. ¿Los beneficios y remuneración que recibe de parte de la Junta Cantonal le permite cubrir sus necesidades?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: No alcanza la remuneración porque se invierte en el mismo trabajo	No alcanza la remuneración porque se invierte en el mismo trabajo.				
Clave 2: No me permite cubrir mis necesidades		No me permite cubrir mis necesidades.			
Clave 3: No, el sueldo no alcanza			No, el sueldo no alcanza.		Claro que no, el sueldo no alcanza.
Clave 4: Claro, las necesidades básicas				Claro, las necesidades básicas.	

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de la satisfacción laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de incrementar su nivel.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Políticas Administrativas

Tabla 37. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Políticas Administrativas, pregunta a

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
a. ¿Se ha implementado una adecuada política de descansos y períodos de almuerzos?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: Si hay una planificación para salir a almorzar	Si hay una planificación para salir a almorzar.				
Clave 2: Si se ha implementado, el horario de 12h00 pm a 13:00 pm para almuerzos		Si se ha implementado, tenemos horario de 12h00 pm a 13:00 pm almuerzos.	Hay un horario de 12h00pm a 13h00pm para almuerzo, solo es una hora de almuerzo.		Los horarios de almuerzos de 12h00 pm a 13h00 pm.
Clave 3: Ya están establecidas en el reglamento interno de la institución				Ya están establecidas en el reglamento interno de la institución.	

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de la satisfacción laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de incrementar su nivel.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Políticas Administrativas

Tabla 38. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Políticas Administrativas, pregunta b

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
b. ¿La Junta Cantonal posee una política de reconocimientos hacia los empleados eficientes que les motive?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: No solo se limita a que cumpla con el trabajo	No solo se limita a que cumpla con el trabajo.		Ninguna, solo se limitan a las exigencias que hay que cumplir.		No, solo se limitan a cumplir con las labores.
Clave 2: No posee ningún reconocimiento		No posee ningún reconocimiento.			
Clave 3: No hay políticas que reconozcan empleados eficientes, usuario satisfecho, empleado eficiente				No hay políticas que reconozcan empleados eficientes, usuario satisfecho, empleado eficiente.	

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de la satisfacción laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de incrementar su nivel.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Políticas Administrativas

Tabla 39. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Políticas Administrativas, pregunta c

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
c. ¿Considera que la estructura de la Junta Cantonal es adecuada para cumplir con sus objetivos y metas?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: No, debería ser un lugar netamente para el establecimiento y no compartirlo con otros departamentos	No, debería ser un lugar netamente para el establecimiento y no compartirlo con otros departamentos.				No, porque debe tener o trasladarse a un lugar más privado y no compartir con otros departamentos
Clave 2: La estructura de la Junta no es adecuada		La estructura de la Junta no es adecuada.			
Clave 3: No, se requiere de una nueva infraestructura			No, se requiere de una nueva infraestructura.		
Clave 4: No, debería integrarse un amplio equipo técnico				No, debería integrarse un amplio equipo técnico.	

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de la satisfacción laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de incrementar su nivel.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Relaciones Sociales

Tabla 40. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Relaciones Sociales, pregunta a

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
a. ¿Considera que existe el reconocimiento del grupo de forma espontánea a quienes alcanzan logros institucionales?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: No porque siento que no hay compañerismo	No porque siento que no hay compañerismo.				
Clave 2: No, no existe ningún reconocimiento		No, no existe ningún reconocimiento.			
Clave 3: Sí, porque me consideran la más hábil del grupo			Sí, porque me consideran la más hábil del grupo.		
Clave 4: No, los logros son individualistas				No, los logros son individualistas.	
Clave 5: Si porque soy un pilar dentro de la institución					Si porque soy un pilar dentro de la institución.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de la satisfacción laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de incrementar su nivel.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Relaciones Sociales

Tabla 41. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Relaciones Sociales, pregunta b

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
b. ¿Percibe un sincero espíritu de camaradería entre los empleados de la Junta Cantonal?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: No hay unidad, cada quien tiene su forma de pensar y no hay consenso	No hay unidad, cada quien tiene su forma de pensar y no hay consenso.				
Clave 2: No, no lo percibo		No, no lo percibo.		No, entre todas.	
Clave 3: Somos cuatro quienes laboramos, pero no todas colaboran. Una siempre se echa para atrás y no aporta			Somos cuatro quienes laboramos dentro de la Junta Cantonal pero no todas colaboran. Una siempre se echa para atrás y no aporta. Por eso hay discusiones fuertes.		
Clave 4: No, no hay camaradería, no todas aportan con el trabajo					No, no hay camaradería, no todas aportan con el trabajo.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de la satisfacción laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de incrementar su nivel.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Relaciones Sociales

Tabla 42. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Relaciones Sociales, pregunta c

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
c. ¿Ha sido afectado por las actitudes negativas que propician algunos compañeros de trabajo?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: No	No	No, no he sido afectada.			
Clave 2: Sí, porque una compañera ve todo, pero. Se victimiza diciendo que tiene poco tiempo laborando, lleva un año y no aporta ni trata de aprender			Sí, porque una de las compañeras ve todo, pero. Se victimiza diciendo que tiene poco tiempo laborando en la Junta y ya lleva un año y no aporta ni trata de aprender.		
Clave 3: Sí, influye en la optimización del trabajo				Sí, influye en la optimización del trabajo.	
Clave 4: Me he llenado de impotencia al ver el quemeimportismo de una compañera en cuanto al trabajo					Me he llenado de iras e impotencia al ver a una compañera su quemeimportismo en cuanto al trabajo.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de la satisfacción laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de incrementar su nivel.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Desarrollo Personal

Tabla 43. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Desarrollo Personal, pregunta a

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
a. ¿Existe un adecuado plan de capacitaciones que le permita su desarrollo con solvencia?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: Sí, brindado por el Consejo de Igualdad	Si brindado por el Consejo de la Igualdad.		Si, la dicta el Consejo Nacional de la Igualdad.		Los brinda el Consejo Nacional de la Igualdad.
Clave 2: No recibo ninguna capacitación para mi desarrollo		No recibo ninguna capacitación para mi desarrollo.			
Clave 3: Existe el plan en Talento Humano, pero se ejecuta en un bajo porcentaje				Existe el plan en Talento Humano, pero se ejecuta en un bajo porcentaje.	

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de la satisfacción laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de incrementar su nivel.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Desarrollo Personal

Tabla 44. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Desarrollo Personal, pregunta b

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
b. ¿Considera que la Junta Cantonal es un lugar donde tiene una perspectiva de ascenso?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: No, todos tenemos el mismo perfil de desenvolvimiento como miembro de la Junta Cantonal	No, todos tenemos el mismo perfil de desenvolvimiento como miembro de la Junta Cantonal.		No, todas cumplimos un mismo objetivo.		No, todas cumplimos la misma función.
Clave 2: No tiene perspectiva de ascenso		No tiene perspectiva de ascenso.			
Clave 3: No se aplica el ascenso, se aplica igualdad de funciones				No se aplica el ascenso, se aplica igualdad de funciones.	

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de la satisfacción laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de incrementar su nivel.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Desempeño de Tareas

Tabla 45. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Desempeño de Tareas, pregunta a

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
a. ¿Considera que el trabajo que realiza está de acuerdo a sus competencias profesionales? ¿Se siente satisfecho al hacerlo?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: Sí, porque brindo mis conocimientos	Si porque brindo mis conocimientos.		Sí, porque en la audiencia aportó con mis conocimientos.		
Clave 2: Si estoy satisfecha, soy lo que hago en mi trabajo		Si estoy satisfecha, soy lo que hago en mi trabajo.			Me siento satisfecha como abogada poder ayudar a nuestros usuarios.
Clave 3: Sí, enriquece mis capacidades y habilidades				Sí, enriquece mis capacidades y habilidades.	

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de la satisfacción laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de incrementar su nivel.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Desempeño de Tareas

Tabla 46. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Desempeño de Tareas, pregunta b

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
b. ¿Considera que el trabajo que realiza está de acuerdo con su manera de ser? ¿Se siente satisfecho al hacerlo?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: Sí porque puedo ser yo misma y puedo ser escuchada	Si porque puedo ser yo misma y puedo ser escuchada.				
Clave 2: Si estoy de acuerdo en lo que hago en el trabajo		Si estoy de acuerdo en lo que hago en el trabajo.			
Clave 3: Sí, trato de brindar todo mi apoyo, aunque me decepciono al no ver ayuda			Sí, trato de brindar todo mi apoyo, aunque me decepciono a no ver ayuda.		
Clave 4: Satisfecha de servir				Satisfecha de servir.	
Clave 5: Sí, me gusta ayudar a los usuarios					Sí, me gusta ayudar a los usuarios.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de la satisfacción laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de incrementar su nivel.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Desempeño de Tareas

Tabla 47. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Desempeño de Tareas, pregunta c

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
c. ¿Considera que el trabajo que le han asignado es valioso?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: De mucha importancia y valioso para mí	De mucha importancia y valioso para mí.	Es muy valioso.			
Clave 2: Importante porque me permite crecer como profesional			Importante porque me permite crecer como profesional.		
Clave 3: Más que valioso es prioritario e indispensable				Más que valioso es prioritario e indispensable.	
Clave 4: Si da mucha importancia servir y ayudar a otros resolviendo sus problemas					Si da mucha importancia servir y ayudar a otros resolviendo sus problemas.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de la satisfacción laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de incrementar su nivel.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Relación con la Autoridad

Tabla 48. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Relación con la Autoridad, pregunta a

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
a. ¿Cómo considera el trato que recibe de parte de su jefe en la Junta Cantonal?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: Muy bueno, siempre está al pendiente de nuestras necesidades	Muy bueno, siempre está al pendiente de nuestras necesidades.				
Clave 2: Excelente trato		Excelente el trato de mi jefa	Excelente, siempre esta presta para ayudarnos y colaborarnos.		
Clave 3: Respetuoso, compatible con mi personalidad				Respetuoso, compatible con mi personalidad.	
Clave 4: Es muy buena gente la jefa					Es muy buena gente la jefa.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de la satisfacción laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de incrementar su nivel.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Relación con la Autoridad

Tabla 49. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Relación con la Autoridad, pregunta b

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
b. ¿Considera que su jefe en la Junta Cantonal le exige más allá de sus responsabilidades?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: No porque nuestras competencias abarcan hasta donde lo indica el Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia	No porque nuestras competencias abarcan hasta donde lo indica el Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia.				
Clave 2: No me exige más allá de lo que soy responsable		No me exige más allá de lo que soy responsable.		No, si está dentro de los parámetros.	
Clave 3: No, porque sabe nuestras competencias y responsabilidades			No, porque sabe nuestras competencias y responsabilidades.		No, porque ella sabe nuestra competencia.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de la satisfacción laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito para ofrecer las recomendaciones necesarias en busca de incrementar su nivel.

Dirigida a: Empleados de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito

Modo: Directo

Precategoría: Relación con la Autoridad

Tabla 50. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral. Precategoría Relación con la Autoridad, pregunta c

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas	Respuestas
c. ¿Considera que una buena relación con su jefe en la Junta Cantonal mejora la calidad de su trabajo?	Empleada 1	Empleada 2	Empleada 3	Empleada 4	Empleada 5
Clave 1: Sí, si estuviera más cerca de nosotros sería mucho mejor	Si, si estuviera más cerca de nosotros sería mucho mejor.				
Clave 2: Sí, mejorará		Si, mejorará.			Sería más excelente.
Clave 3: Sí, si pasara más tiempo con nosotros sería excelente			Si, si pasara más tiempo con nosotros sería excelente.		
Clave 4: Sería positivo en todos los aspectos				Sería positivo en todos los aspectos.	

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de clima organizacional y satisfacción laboral para esquematizar recomendaciones en busca de mejorar ambos aspectos.

Dirigida a: Profesionales externos especializados en Talento Humano

Modo: Directo

Dimensión: Clima Organizacional

Tabla 51. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional, pregunta a

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas
	Experto 1	Experto 2	Experto 3
a. ¿Considera que las funciones de sus empleados están bien definidas y son de conocimiento común, es decir, conocidas por todos? ¿Cómo dicha claridad contribuye a mejorar el clima organizacional?			
Clave 1: La claridad de funciones permite que cada empleado cumpla a cabalidad con lo que le corresponde.	La claridad de funciones permite que cada miembro de la organización, cumpla a cabalidad con lo que le corresponde, sin contratiempos.		
Clave 2: Utilizan manual de funciones.		Las funciones de nuestros empleados están bien definidas en un manual de funciones que se ha logrado elaborar para todos los empleados. Si ha mejorado el desempeño de los empleados y los contratiempos por dichos motivos.	

Clave 3: Las cosas en la empresa son algo informales, pero se ha tratado de definir funciones principales.

Las cosas en la empresa son algo informales, pero se ha tratado de definir funciones principales, sin embargo, en la mayoría de los cargos se debe realizar distintas actividades, aunque no les corresponda. Evidentemente, eso causa malestar en los empleados.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de clima organizacional y satisfacción laboral para esquematizar recomendaciones en busca de mejorar ambos aspectos.

Dirigida a: Profesionales externos especializados en Talento Humano

Modo: Directo

Dimensión: Clima Organizacional

Tabla 52. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional, pregunta b

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas
	Experto 1	Experto 2	Experto 3
b. ¿Cree que la retribución monetaria y motivacional que reciben sus empleados es proporcional al esfuerzo realizado en la empresa? ¿Hasta qué punto considera que influye en el mejoramiento del clima organizacional?			
Clave 1: Un empleado bien remunerado rinde de mejor manera.	Un empleado bien remunerado, rinde de mejor manera, para beneficio de una empresa.		
Clave 2: La empresa política de retribución monetaria y motivacional.		En nuestra empresa se tienen políticas definidas por logro tanto a nivel monetario como motivacional. Definitivamente, influye en su rendimiento.	
Clave 3: La retribución es monetaria.			La retribución es monetaria o si es algo grupal, puede ser alguna cena o premios personales. Eso motiva mucho al personal.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de clima organizacional y satisfacción laboral para esquematizar recomendaciones en busca de mejorar ambos aspectos.

Dirigida a: Profesionales externos especializados en Talento Humano

Modo: Directo

Dimensión: Clima Organizacional

Tabla 53. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional, pregunta c

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas
c. ¿Sus empleados tienen la confianza de reaccionar de manera autónoma ante problemas relacionados con sus tareas en el trabajo? ¿Con qué frecuencia concurren a usted por ayuda en estos casos?	Experto 1	Experto 2	Experto 3
Clave 1: Solo en casos puntuales donde no pueden tomar decisiones propias.	Solo para casos puntuales, donde no pueden tomar decisiones por sí mismo.		
Clave 2: Depende de su cargo.		Los empleados pueden decidir de manera autónoma dependiendo de su cargo. Esta parte también están definidas en el manual de funciones. Recurren a mí en lo mínimo posible.	.
Clave 3: Los empleados deben recurrir a su jefe inmediato de ser necesario.			Los empleados realizan distintos tipos de tareas operativas y cuando deben tomar una decisión importante deben recurrir a su jefe inmediato.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de clima organizacional y satisfacción laboral para esquematizar recomendaciones en busca de mejorar ambos aspectos.

Dirigida a: Profesionales externos especializados en Talento Humano

Modo: Directo

Dimensión: Clima Organizacional

Tabla 54. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional, pregunta d

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas
d. ¿Qué acciones ha implementado para favorecer el clima organizacional de su lugar de trabajo?	Experto 1	Experto 2	Experto 3
Clave 1: Talleres de convivencia. Cursos de proactividad.	Talleres de convivencia entre compañeros.		
	Cursos de proactividad para los miembros que trabajan en equipo.		
Clave 2: Realizan capacitaciones grupales para integrar a los empleados entre pares y con las autoridades.		Principalmente, se realizan capacitaciones grupales, tanto de ámbitos laborales como integradoras para que se relacionen mejor tanto entre pares como con las autoridades.	
Clave 3: Sí, están definidos, pero no organizados.			Realizamos celebraciones de cumpleaños mensuales. Además, tratamos de mejorar las remuneraciones a través de comisiones y capacitarlos orientados a sus labores.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de clima organizacional y satisfacción laboral para esquematizar recomendaciones en busca de mejorar ambos aspectos.

Dirigida a: Profesionales externos especializados en Talento Humano

Modo: Directo

Dimensión: Clima Organizacional

Tabla 55. Matriz de análisis de información: Dimensión: Clima organizacional, pregunta e

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas
	Experto 1	Experto 2	Experto 3
e. ¿Qué ventajas para las empresas considera que brinda el fortalecimiento de clima organizacional?			
Clave 1: Satisfacción del empleado. Mejora de su productividad.	1. Satisfacción del empleado. 2. Mejora de su productividad.		
Clave 2: Es importante la comodidad del empleado lo cual aumenta su productividad y beneficia las ventas y atención al cliente.		Para nuestra empresa es importante la comodidad del empleado y considero que si se siente bien produce mejor y beneficia a la productividad de la compañía lo cual trae muchas ventajas en ventas y atención al cliente.	
Clave 3: La unidad y el bienestar de los empleados influyen positivamente a la empresa de manera general.			La unidad y el bienestar de los empleados influyen positivamente a la empresa de manera general.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de clima organizacional y satisfacción laboral para esquematizar recomendaciones en busca de mejorar ambos aspectos.

Dirigida a: Profesionales externos especializados en Talento Humano

Modo: Directo

Dimensión: Satisfacción Laboral

Tabla 56. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral, pregunta a

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas
	Experto 1	Experto 2	Experto 3
a. ¿Ha observado que los equipos y/o mobiliario que distribuye a su equipo les brindan comodidad para trabajar adecuadamente?			
Clave 1: Mobiliario ergonómico y equipos adecuados permiten trabajar en condiciones óptimas.	Mobiliario ergonómico y equipos adecuados permiten trabajar en condiciones óptimas.		
Clave 2: El equipamiento y mobiliario depende del presupuesto; sin embargo, se atiende a los requerimientos de los empleados.		Las cuestiones de equipos y mobiliario dependen mucho del presupuesto de la empresa. Sin embargo, se trata de mantener equipos cómodos y atender sus demandas debidamente justificadas.	
Clave 3: Las herramientas y equipos de las oficinas y almacenes son cómodas.			Todas las herramientas y equipos que hay en las oficinas y almacenes son cómodos para que los empleados trabajen lo mejor posible.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de clima organizacional y satisfacción laboral para esquematizar recomendaciones en busca de mejorar ambos aspectos.

Dirigida a: Profesionales externos especializados en Talento Humano

Modo: Directo

Dimensión: Satisfacción Laboral

Tabla 57. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral, pregunta b

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas
	Experto 1	Experto 2	Experto 3
b. ¿Percibe un sincero espíritu de camaradería y unidad entre los empleados a su cargo? ¿Qué motivación ha ofrecido a este aspecto?			
Clave 1: La sinceridad en las acciones y jefatura de puertas abiertas.	La sinceridad en las acciones Jefatura de puertas abiertas.		
Clave 2: Sí existe espíritu de camaradería y unidad debido a los años que han colaborado con la empresa.		Felizmente, de mis empleados directos si percibo esto, aunque se debe a los años que tienen colaborando con la empresa. De mi parte, he buscado espacio de dispersión para no tratar temas de trabajo.	
Clave 3: Los empleados se llevan muy bien entre ellos y con sus jefes.			Los empleados se llevan muy bien entre ellos y también con los jefes, eso sí con el respeto que corresponde.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de clima organizacional y satisfacción laboral para esquematizar recomendaciones en busca de mejorar ambos aspectos.

Dirigida a: Profesionales externos especializados en Talento Humano

Modo: Directo

Dimensión: Satisfacción Laboral

Tabla 58. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral, pregunta c

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas
	Experto 1	Experto 2	Experto 3
c. ¿Existe un adecuado plan de capacitaciones en la empresa dirigido a su equipo de trabajo? ¿Considera que lo aceptan favorablemente?			
Clave 1: Sí, según el Código de la Niñez y Adolescencia	Si existe un adecuado plan de capacitaciones y es aceptado favorablemente.		
Clave 2: Sí, están definidos.		Existe un cronograma de capacitaciones para todos los empleados. Para mi equipo de trabajo, existe uno anual respecto del trabajo que desempeñan y los que organicen para todos los empleados. Al cambiar de ambiente, reciben bien las capacitaciones.	
Clave 3: Las capacitaciones se dirigen a todo el personal acerca de sus funciones y la empresa.			Las capacitaciones suelen ser de todo el personal acerca de sus labores y la misión de la empresa.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de clima organizacional y satisfacción laboral para esquematizar recomendaciones en busca de mejorar ambos aspectos.

Dirigida a: Profesionales externos especializados en Talento Humano

Modo: Directo

Dimensión: Satisfacción Laboral

Tabla 59. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral, pregunta d

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas
	Experto 1	Experto 2	Experto 3
d. ¿Considera que el trabajo que distribuye a su equipo de trabajo está de acuerdo a las competencias profesionales de cada uno? ¿Percibe que se sienten satisfechos al hacerlo?			
Clave 1: El equipo de trabajo está acorde a sus competencias profesionales.	El equipo de trabajo está acorde a las competencias profesionales de cada uno de los miembros.		
Clave 2: El manual de funciones incluye perfil profesional y están diseñados de este modo para que sean más productivos.		Recurso nuevamente al manual de funciones que incluye un perfil profesional. Todos los puestos de trabajos fueron diseñados de acuerdo al perfil para que sean más productivos y evitar rotación, dentro de lo posible.	
Clave 3: Las responsabilidades están de acuerdo a la capacidad de cada empleado, pero existen cargos que realizan todo tipo de funciones.			Las responsabilidades están de acuerdo a la capacidad de cada empleado, sin embargo, algunos cargos realizan todo tipo de funciones.

Elaborado por la autora

MATRIZ DE ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Objetivo: Obtener información válida y confiable acerca de clima organizacional y satisfacción laboral para esquematizar recomendaciones en busca de mejorar ambos aspectos.

Dirigida a: Profesionales externos especializados en Talento Humano

Modo: Directo

Dimensión: Satisfacción Laboral


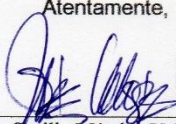

Tabla 60. Matriz de análisis de información: Dimensión: Satisfacción laboral, pregunta e

Pregunta	Respuestas	Respuestas	Respuestas
	Experto 1	Experto 2	Experto 3
e. Enumere características que usted reconozca que no favorecen a la satisfacción laboral de sus empleados:			
Clave 1: Sí, según el Código de la Niñez y Adolescencia	La impuntualidad El favoritismo El mal carácter de los miembros La chismografía		
Clave 2: Sí, están definidos.		Existe características negativas como la impuntualidad, la falta de reconocimiento, el desconocimiento de las normas y políticas de la empresa, falta de motivación para superarse, entre otras que surgen también de las relaciones humanas.	.
Clave 3: Sí, están definidos, pero no organizados.			La desorganización, la falta de comunicación, la falta de participación en equipos, la puntualidad, la falta de reconocimiento, entre otras

cosas que afectan a los
empleados y, por ende, a la
productividad de cualquier
empresa.

Elaborado por la autora

5. Constancia emitida por la Junta Cantonal del GAD del Cantón Naranjito

	<p>GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN NARANJITO UNIDAD DE GESTIÓN SOCIAL Y DESARROLLO COMUNITARIO Naranjito, 19 de Junio de 2018</p>
<p>Srta. Psicóloga Jazmin Vásconez García Ciudad.-</p>	
<p>Yo, Cecilia María Méndez Velásquez, con C.I. 091500683-7, en calidad de representante legal de la Junta Cantonal De Protección de Derechos de Niños Niñas y Adolescentes, la autorizo para que proceda a la Aplicación de la Entrevista para el Clima Organizacional Satisfacción Laboral del Área de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjito, la información que utilizará es confidencial, según como lo señala el Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia en su Art. 52.- <i>Prohibiciones relacionadas con el derecho a la dignidad e imagen.- Se prohíbe el en literal 4: La publicación o exhibición de imágenes y grabaciones o referencias escritas que permitan la identificación o individualización de un niño, niña o adolescente que ha sido víctima de maltrato. Abuso sexual o infracción penal, y cualquier otra referencia al entorno en el que se desarrollan. Como tal se prohíbe a los funcionarios del organismo y al personal que entre a las oficinas con teléfonos o grabadoras en su despacho.</i></p>	
<p>Como condiciones establecidas, se la obliga a no divulgar ni usar para fines personales la información. No proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente. Asumir toda información y el resultado del proyecto será de uso <i>exclusivamente académico.</i></p>	
<p>El material suministrado por nuestro organismo será la base para la construcción de su proyecto. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica.</p>	
<p>En caso de alguna de las condiciones anteriores sea infringida, usted queda sujeta a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause así como a las sanciones de carácter penal o legal a que se hiciere acreedor.</p>	
<p>Atentamente,</p> <p> Sra. Cecilia Méndez Velásquez C.I.091500683-7</p> <p></p>	
<p>Dirección: Av. 9 de octubre 205 y Dolores Alzua Tlf.: 042720138</p>	

6. Hojas de vida de los validadores

REPÚBLICA DEL ECUADOR



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO



HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES

Nombres:	ITALO DEL CARMEN	1er Apellido:	PALACIOS	2do Apellido:	ANZULES	
Cédula:	0905268298	Pasaporte:		Nacionalidad:	ECUATORIANO	
Estado civil:	CASADO	Sexo:	HOMBRE	Libreta Militar:		
Fecha de nacimiento:	07/17/1954	Años de residencia:		Correo:	italo0754@gmail.com	

DATOS INSTITUCIONALES

Índice de Biométrico:	100047	Nº Registro o cert.:	Servidor de carrera:	NO	Extensión:	5904
Concurso de Méritos:	NO	Correo institucional:	ipalacios2@unemi.edu.ec			
Cargo			Departamento			
PROFESOR OCASIONAL TIEMPO COMPLETO			FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES			

DATOS DE NACIMIENTO

País:	ECUADOR	Provincia:	GUAYAS	Cantón:	YAGUACHI	Parroquia:	GRAL. PEDRO MONTERO
-------	---------	------------	--------	---------	----------	------------	---------------------

DATOS MÉDICOS

Número de carnet del IEES:		Tipo de sangre:	B+	Peso(Kg):	75.0	Estatura(Mts):	1.6
----------------------------	--	-----------------	----	-----------	------	----------------	-----

CONTACTO DE EMERGENCIA

Nombre:	GLORIA VALDERRAMA BARRAGAN	Teléf. de emergencia:	0999437730	Parentesco:	CONYUGE
---------	----------------------------	-----------------------	------------	-------------	---------

ETNIA

Etnia:	MONTUBIO	Nacionalidad Indígena:	
--------	----------	------------------------	--

DISCAPACIDAD

Discapacidad:	NO	Tipo Discapacidad:		% Discapacidad:	0.0%
---------------	----	--------------------	--	-----------------	------

INSTRUCCIÓN FORMAL

Fecha obtención	Registro Senacyt	Título / Institución
30/05/2017	...	MAGISTER EN PLANIFICACION Y GESTION DE PROYECTOS AGROTURISTICOS Y ECOLOGICOS UNIVERSIDAD AGRARIA DEL ECUADOR
21/12/1992	...	INGENIERO AGRONOMO UNIVERSIDAD AGRARIA DEL ECUADOR



CAPACITACIONES

Fecha Inicio	Fecha fin	Curso / Institución
01/12/2016	01/12/2017	ASISTENCIA Y APROBACION AL PROGRAMA BASICO DE FORMACION DOCENTE UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
03/08/2016	05/08/2016	PONENTE UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
11/04/2016	13/04/2016	2DO CONGRESO INTERNACIONAL DE CIENCIAS PEDAGÓGICAS TÉCNICO BOLIVARIANO
26/03/2016	28/03/2016	PRIMER CONGRESO INTERACIOAL DE CIENCIAS PEDAGÓGICAS INSTITUTO SUPERIOR TÉCNICO BOLIVARIANO
16/09/2014	17/09/2014	ENCUENTRO BICEPROVINCIAL DEL CAFÉ PREFECTURA DE LOJA
02/06/2014	06/06/2014	OCTAVO ENCUENTRO NACIONAL DEL FORO DE RECURSOS HIDRICOS CAMARÉN
04/06/2012	08/06/2012	SEPTIMO ENCUENTRO NACIONAL DEL FORO DE RECURSOS HIDRICOS CAMARÉN

EXPERIENCIA LABORAL

Fecha Inicio	Fecha fin	Tipo de Institución	Institución / Cargo
01/03/2013	31/08/2016	PRIVADA	TECOLOGICO BOLIVARIANO / DOCENTE
14/05/2015	30/09/2015	PÚBLICA	UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO / DOCENTE

PUBLICACIONES ACADÉMICAS

Artículos en revista			
2017	Nombre el aporte	IMPACTO DE LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS Y CONTROLES DE MEDIDA PARA LA PLANIFICACIÓN TRIBUTARIA	
	Publicación	15/03/2017	
	Nombre de la revista	DOMINIO DE LAS CIENCIAS	
	ISSN	2477-8818	
	Volumen, número	Volumen 3, Número 2, Pág.605-619	



OTROS MÉRITOS

Fecha	Detalle
09/05/2011	GESTION COMPARTIDA DEL RIEGO
02/05/2011	GESTION COMPARTIDA DE RIEGOS
01/05/2008	LIBRO EL DESPOJO DEL AGUA Y LA NECESIDAD DE LA TRANSFORMACIO



HOJA DE VIDA

DATOS PERSONALES							
Nombres: GLORIA ANGELICA		1er Apellido: VALDERRAMA		2do Apellido: BARRAGAN			
Cédula: 0913852174		Pasaporte:		Nacionalidad: ECUATORIANA			
Estado civil: CASADO		Sexo: MUJER		Libreta Militar:			
Fecha de nacimiento: 08/12/1970		Años de residencia: 0		Correo: gvalderrama1270@hotmail.es			
DATOS INSTITUCIONALES							
Índice de Biométrico: 72397		N° Registro o cert:		Servidor de carrera: SI		Extensión: 9154	
Concurso de Méritos: SI		Fecha Ingreso:		Fecha salida:		Correo Institucional: gvalderramab@unemi.edu.ec	
Cargo				Departamento			
PROFESOR TIEMPO COMPLETO AUXILIAR 1				FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES			
DATOS DE NACIMIENTO							
País: ECUADOR		Provincia: GUAYAS		Cantón: YAGUACHI		Parroquia: YAGUACHI NUEVO	
DATOS MÉDICOS							
Número de carnet del IESS: 997000807		Tipo de sangre: O+		Peso(Kg): 67.0		Estatura(Mts): 1.54	
CONTACTO DE EMERGENCIA							
Nombre: DESSIRE CASTRO VALDERRAMA		Teléf. de emergencia: 0982366308		Parentesco: HIJO			
ETNIA							
Etnia: MONTUBIO		Nacionalidad Indígena:					
DISCAPACIDAD							
Discapacidad: NO		Tipo Discapacidad:			% Discapacidad: 0.0%		
DATOS FAMILIARES							
Identificación	Parentesco	Nombre	Discap.	Fecha de nacimiento	Teléfonos	Convive	Sustento Hogar
0924283914	HIJA	CASTRO VALDERRAMA DESSIRE AMANDIZ	NO	19/05/1992		SI	NO
	HIJA	PALACIOS VALDERRAMA KATHERINE DAYANNA	NO	20/09/2006		SI	NO
CUENTAS BANCARIAS							
No. Cuenta		Banco			Tipo de cuenta		
512118779		BANCO PICHINCHA			AHORRO		
INSTRUCCIÓN FORMAL							
Fecha obtención	Registro Senescyt	Título/Institución/Colegio					



HOJA DE VIDA

14/12/2012	1006-13-88033573	MAGISTER EN TRIBUTACION Y FINANZAS UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
01/05/2010	1006-10-714340	DIPLOMA SUPERIOR EN TRIBUTACION UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
12/11/1999	1006-08-857565	LICENCIADA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION ESPECIALIZACION HISTORIA Y GEOGRAFIA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
16/03/2009	1024-09-901601	CONTADORA PUBLICA AUTORIZADA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
10/09/2008	1006-08-857564	PROFESORA DE SEGUNDA ENSEÑANZA ESPECIALIZACION HISTORIA Y GEOGRAFIA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
16/03/1999		BACHILLER EN COMERCIO Y ADMINISTRACION ESPECIALIZACION SECRETARIADO ESPAÑOL JOSE MARIA VELASCO IBARRA -MILAGRO

CAPACITACIONES

Fecha inicio	Fecha fin	Curso / Institución
05/04/2017	12/04/2017	CAPACITACIÓN TRIBUTARIA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
08/02/2017	10/02/2017	CONGRESO INTERNACIONAL CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO ECUADOR
16/01/2017	12/04/2017	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION Y REDACCIÓN CIENTÍFICA EL CENTRO DE EDUCACION VIRTUAL CEVIR CON EL AVAL ACADEMICO DE MAWIL
01/11/2015	26/02/2015	EVOLUCIÓN ACADÉMICA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
05/09/2015	05/09/2015	CONVENCIÓN NACIONAL DE TECNOLOGÍA Y BARCAMP MILAGRO 2015 UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
02/09/2015	04/09/2015	II CONGRESO INTERNACIONAL DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
08/08/2015	26/08/2015	CURSO APLICACIÓN TRIBUTARIA CON ASPECTO FINANCIERO Y PRESUPUESTARIO PARA LAS UNIVERSIDADES EMPRESA PÚBLICA DE PRODUCCIÓN Y DESARROLLO ESTRATÉ
17/07/2015	07/08/2015	CURSO GESTIÓN PÚBLICA PARA LA APLICACIÓN DE LA PROFORMA 2016 EMPRESA PÚBLICA DE PRODUCCIÓN Y DESARROLLO ESTRATE
16/07/2015	16/07/2015	SEMINARIO REFORZAMIENTO DE LA HERRAMIENTA SPRYN - AJUSTES IESS ASOCIACIÓN DE FUNCIONARIOS DEL ÁREA FINANCIERA DE
02/07/2015	03/07/2015	SEMINARIO DIFUSIÓN DE LAS DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE LA PROFORMA PRESUPUESTARIA DEL AÑO 2016 ASOCIACIÓN DE FUNCIONARIOS DEL ÁREA FINANCIERA DE
26/03/2015	26/03/2015	PRIMER CONGRESO INTERNACIONAL DE CIENCIAS PEDAGÓGICAS INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
23/09/2014	26/09/2014	CURSO DE ACTUALIZACIÓN DOCENTE UNEMI UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO



22/11/2013	23/11/2013	PRIMER ENCUENTRO INTERNACIONAL DE INVESTIGADORES EN CONTABILIDAD, AUDITORIA Y TRIBUTACIÓN UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
01/12/2012	01/12/2013	NORMAS INEM APLICADAS COMISION DE TRANSITO DEL ECUADOR
23/08/2012	24/08/2012	TALLER LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO Y SU REGLAMENTO UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
24/07/2012	03/12/2012	PROGRAMA DE HERRAMIENTAS COLABORATIVAS DE GESTION Y APROBACION DE LOS MODULOS DE WORD BASICO, WORD INTERMEDIO UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
02/07/2012	03/07/2012	IMPLEMENTACION DE INDICADORES DE GESTION &MP; TABLERO DE COMANDO INTEGRAL UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
18/10/2011		CURSO DE RELACIONES HUMANAS ORIENTADAS A BRINDAR UN BUEN SERVICIO AL USUARIO UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
11/05/2011	12/05/2011	TALLER RELACIONES HUMANAS Y COMUNICACION UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
11/10/2010	13/10/2010	CURSO DE NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACION FINANCIERA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
10/09/2010	10/09/2010	SEMINARIO-TALLER ACTUALIZACION TRIBUTARIA NUEVO REGLAMENTO DE FACTURACION UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
08/09/2010	09/09/2010	CURSO DE METODOLOGIA DE EVALUACION DE CONTROL INTERNO UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
02/08/2010	02/08/2010	SEMINARIO TALLER SOBRE REFORMAS TRIBUTARIAS BANKERS CLUB
06/07/2009	10/07/2009	SISTEMA DE CONTRATACION PUBLICA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
08/12/2008	12/12/2008	TALLER DE CAPACITACION EN EL USO Y MANEJO DE SISTEMA INFORMATICO DE GESTION FINANCIERA MINISTERIO DE FINANZAS DEL ECUADOR
14/07/2008	23/07/2008	SEMINARIO DE CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
25/01/2008	25/01/2008	SEMINARIO LEY DE EQUIDAD TRIBUTARIA COLEGIO DE MAGISTER DEL ECUADOR
10/07/2005	10/07/2005	SEMINARIO PRACTICO DE ACTUALIZACION TRIBUTARIA COLEGIO DE ECONOMISTAS DEL GUAYAS
20/01/2005	21/01/2005	CONGRESO NACIONAL DE FENATUPE ESPOCH-FENATUPE
11/10/2003	15/10/2003	CURSO DE CONTROL DE GESTION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA CONTRALORIA GENERAL DEL ESTADO



HOJA DE VIDA

18/05/2003	18/06/2003	SEMINARIO TALLER DE CAPACITACION TRIBUTARIA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
17/06/2003	17/06/2003	SEMINARIO TALLER DE CAPACITACION TRIBUTARIA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
21/04/2003	02/05/2003	MODULO III DE COMPUTACION SOBRE POWER POINT E INTERNET UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
31/08/2002	01/09/2002	SEMINARIO PRACTICO DE TRIBUTACION UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
04/05/1998	29/05/1998	SEMINARIO PRELICENCIATURA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
15/04/1998	08/05/1998	SEMINARIO DE ORIENTACION Y PRACTICA DOCENTE UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
14/03/1994	15/04/1994	CURSO DE NIVELACION PRE-SECUNDARIO ESCUELA EUGENIO ESPEJO

EXPERIENCIA LABORAL

Fecha inicio	Fecha fin	Tipo de institución	Institución / Cargo
01/04/1998	01/12/2008	PÚBLICA	UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
01/10/2008	01/10/2013	PÚBLICA	UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
01/10/2013	30/04/2016	PÚBLICA	UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
01/10/2013	28/10/2016	PÚBLICA	UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

IDIOMAS

Idioma	Domínio Escritura	Domínio lectura	Domínio al hablar
ESPAÑOL	100%	100%	100%

PUBLICACIONES ACADÉMICAS

Artículos en revista			
2017	Nombre al aporte	PROMOCION DE LA ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA EN EL CANTON MILAGRO, PROVINCIA DEL GUAYAS, REPUBLICA DEL ECUADOR	
	Publicación	20/06/2017	
	Nombre de la revista	DOMINIO DE LAS CIENCIAS	
	ISSN	2477-8818	
	Volumen, número	Volumen 3, Número 3, Pág.3-19	
2017	Nombre al aporte	IMPACTO DE LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS Y CONTROLES DE MEDIDA PARA LA PLANIFICACIÓN TRIBUTARIA	
	Publicación	15/03/2017	
	Nombre de la revista	DOMINIO DE LAS CIENCIAS	
	ISSN	2477-8818	
	Volumen, número	Volumen 3, Número 2, Pág.605-619	



HOJA DE VIDA

2017	Nombre del aporte	EL MARKETING COMO HERRAMIENTA ADMINISTRATIVA EN EL DESARROLLO MICROEMPRESARIAL EN LA PROVINCIA DE SANTA ELENA
	Publicación	15/05/2017
	Nombre de la revista	DOMINIO DE LAS CIENCIAS
	ISSN	2477-8818
	Volumen, número	Volumen 3, Número 2, Pág.291-310



Clemencia Magdalena Aguirre Pluas

35 años
Bosque Real II - Milagro
Manzana 5 Villa 3
Tel: 4500211
E-mail: clemmag@hotmail.com

ESTUDIOS

CUARTO NIVEL

Universidad: Estatal de Guayaquil
Título: Magister en Psicología Laboral con mención al
desarrollo humano y de la organización
Registro SENESCYT: 1006-14- 86043841

TERCER NIVEL

Universidad: Estatal de Guayaquil
Título: Psicóloga Industrial
Registro SENESCYT: 1006-10-1005954

IDIOMAS

Español: Natal
Inglés: Intermedio

CONOCIMIENTOS

- Procesos de selección de personal
- Procesos de capacitación y desarrollo
- Reformas WEB – SPRYN
- Ingreso y elaboración estructura en el SIITH
- Ingreso y aplicación del proceso de Seguridad Ocupacional en el SAITE
- Liderazgo y administración del Talento Humano

EXPERIENCIA LABORAL

✦ **NOMBRE DE LA EMPRESA:** MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA-
HOSPITAL EL TRIUNFO

Cargo ocupado: COORDINADORA TALENTO HUMANO / (3 años 7 meses)

Tareas realizadas: selección de personal, elaboración y registro de contratos,
LOSEP, código de trabajo, aviso de entrada y salida del IESS, manejo del

subsistema de presupuesto, remuneraciones y nómina, sistema informático integrado de talento humano

✚ **NOMBRE DE LA EMPRESA:** MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA -
distrito 09D16 El Triunfo – General Antonio Elizalde –Salud (2 años)

Cargo ocupado: Analista distrital de formación desarrollo y capacitación

Tareas realizadas: Realiza y coordina programas de inducción de personal en el distrito, realiza propuestas de cronogramas de capacitación distrital de los servidores públicos y trabajadores, realiza la detección de necesidades de capacitación del distrito

✚ **NOMBRE DE LA EMPRESA:** MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA -
distrito 09D16 El Triunfo – General Antonio Elizalde –Salud (1 año)

Cargo ocupado: Técnico de seguridad y salud ocupacional

Tareas realizadas: Elaboración de reglamento de seguridad y salud ocupacional, ingreso del comité y subcomité paritario al sistema del ministerio de trabajo SAITE, elaboración de actas y levantamiento de información de riesgos del distrito, elaboración de mapas de riesgos e investigaciones de casos.

✚ **NOMBRE DE LA EMPRESA:** MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA-
HOSPITAL NARANJAL

Cargo ocupado: COORDINADORA TALENTO HUMANO / (1 año)

Tareas realizadas: selección de personal, elaboración y registro de contratos, LOSEP, código de trabajo, aviso de entrada y salida del IESS, manejo del subsistema de presupuesto, remuneraciones y nómina, sistema informático integrado de talento humano

✚ **NOMBRE DE LA EMPRESA:** UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO-
FACULTAD CIENCIAS SOCIALES

Cargo ocupado: Docente / (**Actualidad**) desde 10 de Mayo de 2016

Tareas realizadas: Tutorías de tesis, de prácticas pre profesionales, desarrollo de clases de las asignaturas: psicología comunitaria, psicología social, psicología de la personalidad, inclusión social, psicogerontología, procesos psicológicos afectivos, selección de personal, capacitación y desarrollo, utilización de metodologías acorde al nivel de enseñanza y apoyo en la actividad investigativa de la carrera.

REFERENCIAS PERSONALES

- Loda. Silvia Elizabeth Olmedo Manjarrez Enfermera Hospital IESS – Telef. 0997748813
- Tnga. Ana Maria arce – Analista de admisiones – Hospital El Triunfo – Telef. 0984759093
- Loda. Carmen Pluas Tomalá – Auxiliar de Enfermería - Hospital El Triunfo Telef. 0984123200

REFERENCIAS LABORALES

- Ps. Elka Almeida Monge - Directora de carrera de Psicología – Universidad Estatal de Milagro – Telef. 0980100022
- Ing. Olga Alay Loor – Analista Financiero – Dirección Distrital 09D16 El Triunfo- General Antonio Elizalde – Salud Telef. 0992834175

FORMACIONES ADICIONALES E INTERESES

- ✦ Taller reglamento de seguridad y salud ocupacional (10 horas) - agroquality
- ✦ Curso fundamentos jurídicos para trabajadores públicos (27 horas) – SECAP
- ✦ Herramientas de negociación y resolución de conflictos (27 horas) – SECAP
- ✦ Fundamentos para la gobernabilidad y ciudadanía (27 horas) – SECAP
- ✦ Taller gestión de nóminas luego de las reformas laborales (9 horas) CAPASUEM
- ✦ Taller del sistema informático integrado de talento humano (8 horas)
- ✦ Taller nuevo modelo de gestión estructura de hospitales y valores (4 horas)
- ✦ Taller décimo primer contrato colectivo (4 horas)
- ✦ Taller entrevista estructurada aplicada a concursos de méritos y oposición (8 horas)
- ✦ Taller modelo de atención integral de salud y técnicas de (4 horas)
- ✦ Taller encuentro zonal talento humano-financiero (24 horas)
- ✦ Seminario de evaluación de la personalidad y psicopatología (20 horas) Federación Ecuatoriana de psicólogos clínicos

-
- ✦ Formación de facilitadores/tutoría virtual (60 horas) SECAP
 - ✦ II congreso internacional de investigación en trabajo social y (40 horas)
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
 - ✦ Metodologías y estrategias de enseñanza y aprendizaje (40 horas)
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
 - ✦ Ciclo básico I formación docente investigador (185 horas) UNIVERSIDAD
ESTATAL DE MILAGRO
 - ✦ Técnicas de evaluación psicológica en la etapa infanto juvenil (40 horas)
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
 - ✦ Curso de juegos y actividades lúdicas como estrategia de (40 horas)
UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

CAPACITACIONES IMPARTIDAS

- ✦ Liderazgo y Dirección de Talento Humano – Universidad Estatal de
Milagro
- ✦ Seguridad y Salud Ocupacional – Dirección Distrital El Triunfo – General
Antonio Elizalde - Salud
- ✦ Reglamento de seguridad y Salud Ocupacional – Conformación del
comité paritario Dirección Distrital El Triunfo – General Antonio Elizalde -
Salud
- ✦ Leyes y reglamentos internos para personal Administrativo y código de
trabajo - Dirección Distrital El Triunfo – General Antonio Elizalde - Salud

7. Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the content of the 'Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis'.

8. Pantallazo de Software Turnitin


The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows a thesis from the Universidad César Vallejo, titled "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de la Junta Cantonal de la Municipalidad de Naranjo, 2018". The document is for a Master's degree in Public Management. The author is Jazmin Maritza Vasconez Garcia. A blue circular stamp from the Universidad César Vallejo is visible on the right side of the document.

On the right side, the "Resumen de coincidencias" (Similarity Summary) panel is open, showing a similarity score of 22%. Below the score, it lists the sources used for the similarity check:

Rank	Source	Similarity Percentage
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	7 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	2 %
4	Entregado a Pontificia... Trabajo del estudiante	1 %
5	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1 %

At the bottom of the interface, the status bar indicates "Página: 1 de 42", "Número de palabras: 10085", and "Text-only Report High Resolution Activado".

9. Autorización de Publicación de Tesis

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 01-04-2019
		Página : 1 de 1

Yo, Jazmín Maritza Vásconez García, identificado con CE: 001815010, egresado del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, autorizo (X), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Clima organizacional y satisfacción laboral del área de la junta cantonal de la municipalidad de Naranjito, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

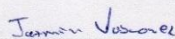
.....

.....

.....

.....

.....



CE: 001815010

FECHA: PIURA, 04 de ABRIL DEL 2019



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

10. Versión Final del Trabajo de Investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE
LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

VÁSCONEZ GARCÍA, JAZMÍN MARITZA

INFORME TITULADO:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL ÁREA DE LA JUNTA CANTONAL DE LA
MUNICIPALIDAD DE NARANJITO, 2018".

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 04 DE ABRIL DEL 2019

NOTA O MENCIÓN: *Aprobada por unanimidad*



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO -PIURA